

## **Avviso per i clienti con Bollette Gas errate**

Nel mese di luglio alcuni clienti hanno ricevuto bollette del gas con importi anomali.

Vi informiamo che ciò è dovuto ad un errore nel calcolo delle stime dei consumi che si è verificato per problemi informatici nel sistema di fatturazione.

Vi precisiamo inoltre che i ricalcoli effettuati in applicazione delle delibere dell'Autorità per l'Energia elettrica e il gas riguardanti le tariffe di distribuzione, misura e vendita gas (delibere ARG/gas 159/08, ARG/gas 64/09, ARG/gas 79/09) non sono invece all'origine di alcuna anomalia. Nei casi di bollette errate, la maggiorazione sull'importo è determinata esclusivamente da un errore informatico che ha aumentato il calcolo delle stime dei consumi.

L'errore, tuttavia, è circoscritto alle sole bollette emesse nel mese di luglio, inviate ai clienti che hanno fornito 'autolettura', o per i quali l'azienda distributrice di gas ha comunicato una lettura del contatore nel periodo tra il 1 Marzo e il 30 Giugno 2010.

Ci scusiamo per il disagio arrecato e rassicuriamo che stiamo già procedendo alla correzione dell'errore e alla riemissione delle fatture corrette. In particolare per i clienti con domiciliazione bancaria il rimborso è già stato effettuato direttamente presso l'istituto di credito incaricato dei pagamenti.

Infine, nei casi in cui è stato possibile recuperare l'errore prima della spedizione delle bollette, i clienti hanno ricevuto la bolletta corretta seppur con data di scadenza molto ravvicinata o in taluni casi già scaduta; naturalmente in tutti questi casi non saranno applicati gli interessi di mora sul pagamento degli importi fatturati.

Comunicato Enel Energia del 27 agosto 2010