



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

Spett.le
AMAP S.p.A.
Inviata via posta certificata:
amapspa@legalmail.it

e p.c.
Gentile Signor
Giovanni Brocato
Invita tramite e-mail:
brocatog@alice.it

0014507-13/04/2017
PROT.GENERALE / P

Spett.le
Autorità Ambito Territoriale Ottimale 1
Inviata via e-mail:
ato1pa@provincia.palermo.it

Direzione Tutela Utenti dei Servizi Ambientali

Il Direttore

Milano, 13 aprile 2017

Oggetto: fatturazione - segnalazione trasmessa dall'utente Sig. Giovanni Brocato.

Con la presente si chiedono informazioni circa il mancato riscontro al reclamo trasmessoVi in data 13/12/16 dal Vostro utente finale Sig. Giovanni Brocato e in ultimo sollecitato alla scrivente in data 6/04/17 (vd. Allegati).

In tal senso, con la deliberazione 655/2015/R/idr del 23 dicembre 2015, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), definendo i livelli specifici e generali di qualità contrattuale del servizio, mediante la fissazione di tempi massimi e standard minimi di qualità da garantire all'utenza per tutte le prestazioni. Le norme previste dal RQSII formano parte integrante della Convenzione di gestione sottoscritta dall'Ente affidante.

Per quanto sopra esposto, si chiede al gestore di:

- verificare il merito del reclamo sulla base delle norme approvate dall'Autorità, del Regolamento di utenza e della Carta dei servizi in vigore;
- trasmettere copia della risposta fornita all'utente, con indicazione delle misure adottate per la soluzione della problematica segnalata;

Milano piazza Cavour, 5
tel. (+39) 02 65565.1
fax (+39) 02 65565.266

Roma via dei Crocifini, 19
tel (+39) 06 697914.1
fax (+39) 06 697914.44

info@autorita.energia.it
www.autorita.energia.it



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

- indicare se al reclamo è stato fornito riscontro nei termini stabiliti dal RQSII, specificando se ricorrano anche i presupposti per riconoscere al reclamante gli indennizzi previsti dallo stesso Testo integrato.

Si chiede, inoltre, all'Ente di governo dell'ambito di valutare, per quanto di competenza, la risposta che sarà fornita dal gestore, formulando eventuali osservazioni.

Le informazioni dovranno essere trasmesse a questi uffici, mediante indirizzo PEC utenti-ambiente.aeegsi@pec.energia.it, in conoscenza al richiedente sopra indicato e all'Ente d'ambito competente, entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della presente.

Si segnala che, decorsi 30 giorni dalla data di ricevimento delle informazioni richieste e in mancanza di controdeduzioni da parte del segnalante, la scrivente Direzione si riserverà di procedere all'archiviazione del reclamo.

Si segnala, infine, che i citati riferimenti normativi sono disponibili sul sito internet dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico al seguente link: <http://www.autorita.energia.it/it/docs/15/655-15.htm>.

Distinti saluti.

~~Alberto Grossi~~
AG/gg/st

Allegati: c.s.

From brocatog@alice.it
Sent 13/12/2016 21:44:34
Received 13/12/2016 21:35:12
To segreteria.presidenza@amapspa.it; direzione@amapspa.it; 'autolettura@amapspa.it.'; dario.loddo@amapspa.it; servizioclientexaps@amapspa.it; assistenza.web@amapspa.it
Cc r.trefiletti@federconsumatori.it; sicilia@federconsumatorisicilia.it; federconsumatori_pa@libero.it; studiocesare@gmail.com; servizi-idrici@autorita.energia.it
Subject Fatturazione consumi "REALI" e non STIMATI

AEEG PG.0036930/A - 14/12/2016

Spett.le Amap S.p.A.,

ogni mese vi inoltro la foto del consumo dell'acqua mensile con la seguente dicitura:

"In allegato, si trasmette la foto del contatore col consumo acqua al 30 novembre 2016 presa alle ore 12.59.09. Distinti saluti.

*P.S.: Sono ormai da parecchi mesi che vi chiedo: come mai, a tutt'oggi non arriva nessuna fattura di consumo idrico? si prega accusare ricevuta e di procedere alla relativa fatturazione in base al consumo **REALE** comunicatovi ogni fine mese. Grazie."*

Anche per il mese di maggio vi ho inoltrato sia la foto sia l'email (vedi allegati!). Giorno 23 novembre 2016 ho FINALMENTE ricevuto la fattura n. 99063 del 28.09.16 di € 52,77 per un consumo totale di mc36 e, con scadenza il 31ottobre2016!!! Notate qualcosa di anomalo? Vi do un aiutino io:

La fattura è arrivata (ma da voi, QUANDO spedita??) con circa un mese di ritardo;

Il consumo da me inviatovi al 30maggio2016 è di mc 237 e non di mc 206 come da voi asserito in fattura;

La fatturazione DEVE essere emessa bimestralmente e non come da voi effettuata (dal 28 febbraio al 31 maggio);

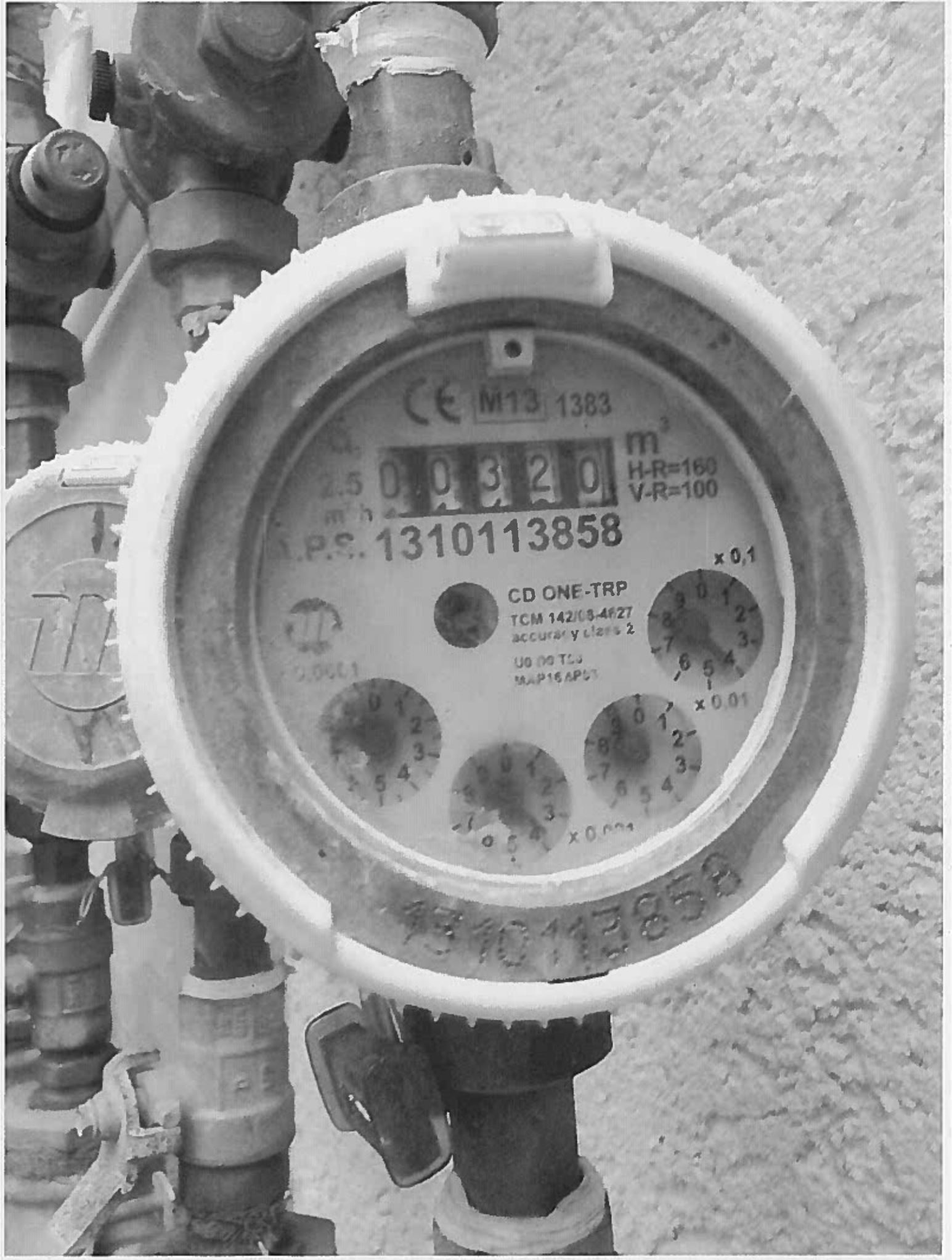
*Inoltre, già con email del "martedì 07/06/2016 15:12" (vedi allegato: fatturazione!) vi avevo preavvisato che non avrei tollerato una fatturazione non attinente al consumo **reale** comunicatovi mensilmente con FOTO (c'è forse qualcuno addetto alla lettura dei consumi che ha necessità di occhiali?) oppure, con la dicitura che mettete sotto al consumo: "in questa fattura di acconto è stato attribuito un consumo stimato di mc 36 relativo al periodo 29.02.16 – 31.05.16" alla fine il consumatore si troverà a pagare INDEBITAMENTE dei consumi non dovuti, perché voi non fatturate (volutamente?) il consumo reale? Come si può evincere, con la prima fattura, mi avete fatturato già in **meno** mc13 e adesso ben mc 31!!! Vi consiglio vivamente di non emettere fattura a conguaglio! Come potete ben notare, sto allegando questa mail, al presidente nazionale, al segretario regionale, al segretario provinciale di Palermo e all'avvocato della Federconsumatori nonché all'autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Chiudo con il titolo di una sentenza che vi farà sicuramente piacere sapere: "L'azienda del gas risarcisce l'utente se emette fattura ignorando reclami ed autolettura per il calcolo dei consumi". Sembra fatta su misura se, con la prossima fattura, mi dovesse pervenire senza il **REALE** consumo. Sapete già a cosa potreste andare incontro! Distinti saluti.*

Giovanni Brocato

Cell. 3389330149

brocatog@alice.it

brocatogiovanni@hotmail.it



CE M13 1383

2.5 m³/h
00320

m³
H-R=160
V-R=100

P.S. 1310113858

CD ONE-TRP
TCM 142/03-4F27
accuracy class 2
ISO 9001 TCU
MAP16AP53

x0.1

x0.01

x0.001

1310113858

Da: <"Giovanni Brocato">
A: <servizioclientiexaps@amapspa.it>
Data: 07/06/2016 15:12
Oggetto: Fatturazione

Spett.le Amap, in data odierna ho ricevuto la fatt. n. 00026685 del 04-05-16 con scadenza il 06-06-16 (e ripeto, da me ricevuta OGGI!!!) e pagata proprio in questo istante on line. Con la presente vorrei ribadire che vorrei che la fatturazione avvenisse con la reale lettura e che il sottoscritto vi invia mensilmente (tramite foto). Ebbene, la lettura rilevata al 28 febbraio '16 non era come da voi scritto (MC 170) ma, MC 183. Sono 13 mc in più che non mi avete fatturato ma, perché non fare buona la MIA lettura? A che serve inoltrarvi l'autolettura? Se, soprattutto trovate un cittadino onesto che vuole che si fatturi quanto realmente consumato? Sperando che non si abbia più a ripetere questo disguido, distinti saluti.

Giovanni Brocato

Cell. 3389330149

brocatog@alice.it

<mailto:brocatogiovanni@hotmail.it> brocatogiovanni@hotmail.it

Da: <"Giovanni Brocato">
A: <autoletture-exaps@amapspa.it>; <servizioclientiexaps@amapspa.it>
Data: 31/05/2016 17:04
Oggetto: l: Lettura contatore acqua
Allegati: acqua al 300516_200904.jpg

In allegato, si trasmette la foto del contatore col consumo acqua al 30 maggio 2016 presa alle ore 20.09.04. Distinti saluti

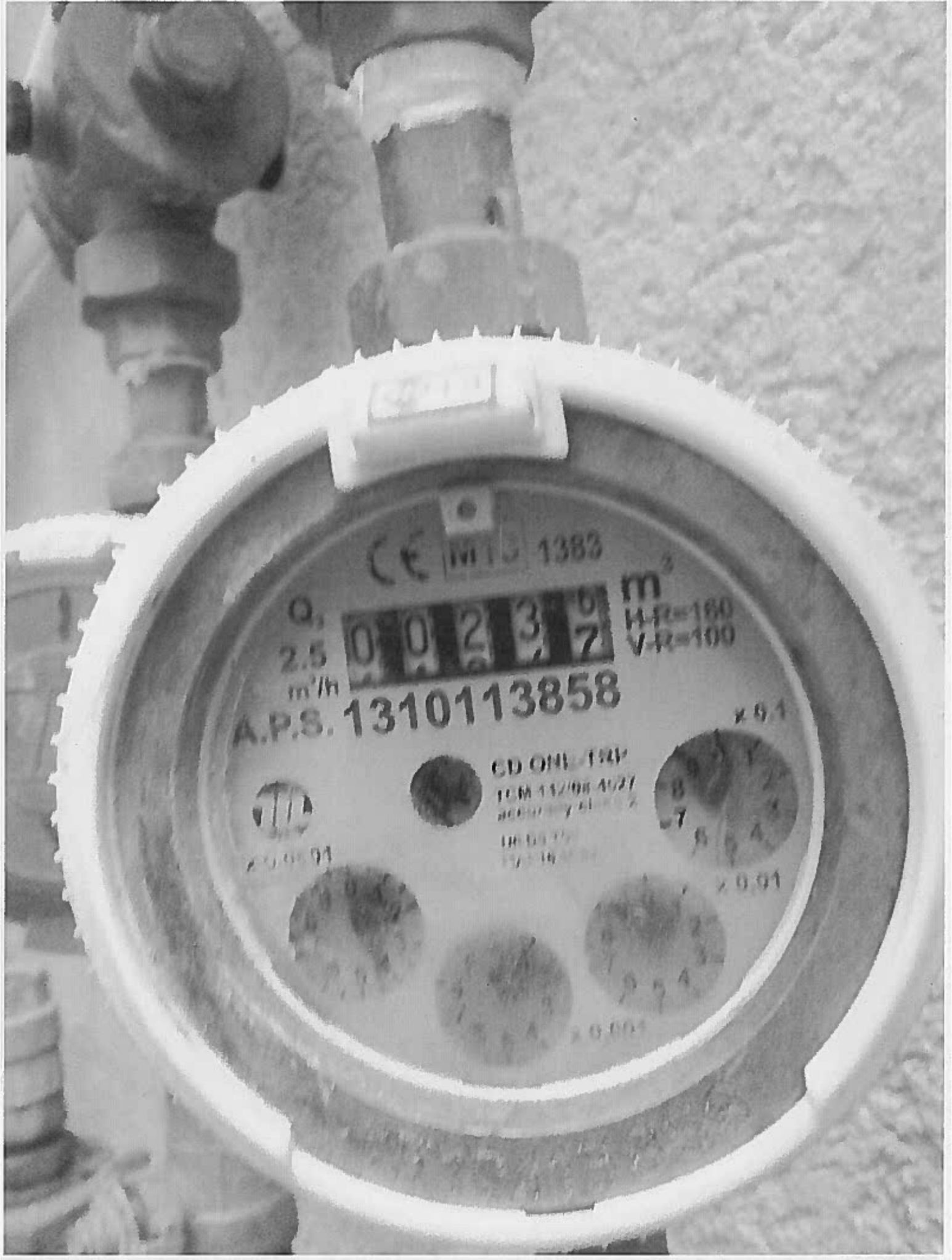
P.S.: si prega accusare ricevuta, grazie.

Giovanni Brocato

Cell. 3389330149

brocatog@alice.it

<mailto:brocatogiovanni@hotmail.it> brocatogiovanni@hotmail.it



CE MIB 1383

Q_v
2.5
m³/h

0 0 2 3 7

m³
HR=160
VR=100

A.P.S. 1310113858

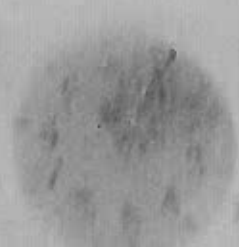


2000 01

CD ONE TRP
TOM 11/08 A/27
accuracy class 2
18-03-19
17-10-04

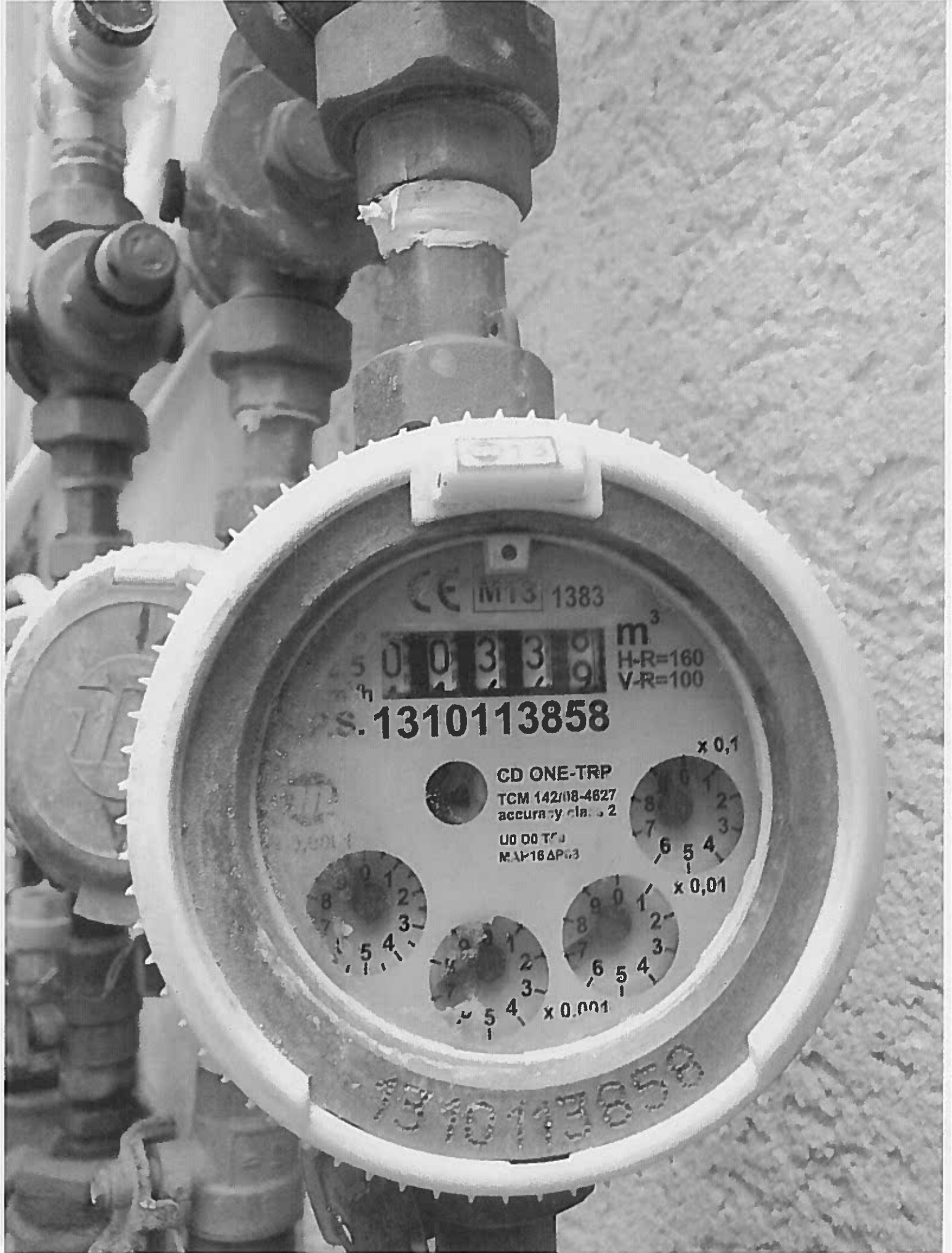


x 0.1



x 0.01

x 0.001



CE M13 1383

5 0 0 3 3 9

m³
H-R=160
V-R=100

S. 1310113858

CD ONE-TRP
TCM 142/118-4827
accuracy class 2
UO DO TPA
M.A.P.16AP03

x 0,1

x 0,01

x 0,001

1310113858

Da: Giovanni Brocato <giovanni.brocato@ecp.postecert.it>
A: <servizi-idrici@autorita.energia.it>
Cc: <amapsa@legalmail.it>; <amapsa@legalmail.it><federconsumatori.palermo@pec.it>;
<ato1pa@provincia.palermo.it>
Data: 06/04/2017 19:36
Oggetto: I: costituzione in mora ex. art. 1219 c.c. per mancato recapito delle fatture.
Allegati: Fatturazione consumi "REALI" e non STIMATI!

Visto il perdurare della situazione già denunciata il 13 dicembre u.s., Vi allego quanto inoltrato all'Amap il 30 marzo u.s. e a tutt'oggi rimasta inadempiente. Cordiali saluti

Giovanni Brocato

Cell.: 3389330149

giovanni.brocato@ecp.postecert.it <mailto:giovanni.brocato@ecp.postecert.it>

Da: Giovanni Brocato [mailto:giovanni.brocato@ecp.postecert.it]
Inviato: giovedì 30 marzo 2017 18:49
A: 'amapsa@legalmail.it'
Oggetto: costituzione in mora ex. art. 1219 c.c. per mancato recapito delle fatture.

Spett.le Amap S.p.A,

Io sottoscritto Giovanni BROCATO nato il 13 ottobre 1950 a Cefalù (PA) e residente in Lascari (PA) via San Giuseppe – scala E - n. 12, codice cliente 9528890 - codice servizio 3635299817 - matricola contatore 10113858 "per uso domestico residente", formulo la presente per significare quanto segue.

Premesso che:

- in data 23 novembre 2016 l'Amap ha emesso l'ULTIMA fatt. n. 00099063 del 28 settembre 2016 per il periodo di fatturazione 28 febbraio / 31 maggio 2016 per un importo di € 52,77;
- che ogni fine mese, il sottoscritto vi allega la foto con i consumi REALI per evitare fatturazioni di consumi "stimati";
- che oltre la foto con i consumi mensili, il sottoscritto SOLLECITA l'emissione di fatture, perché è da quella data, che non ricevo più vostre fatture.

Tutto ciò premesso e considerato

con la presente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1219 del Codice Civile, formalmente

Vi intimo e diffido

- a ripristinare la regolare periodicità di emissione ed invio delle fatture così come previsto dal contratto di fornitura;
- a non addebitare gli interessi sugli importi a debito e a prevedere - sin d'ora - un piano di rateizzazione degli arretrati.

Con riserva di ogni diritto, ivi compreso il risarcimento dei danni da me subiti a causa del Vostro ritardato adempimento. Distinti saluti.

Lascari, 30 marzo 2017

Giovanni BROCATO

Cell. 3389330149

giovanni.brocato@ecp.postecert.it