

Comunicato stampa

RIUNIONE IN VIA CRIVELLI PER FARE CHIAREZZA SULLA VICENDA DELLE BOLLETTE DEL GAS "POSTICIPATA LA SCADENZA AL 7 GIUGNO 2010"

Magenta, 28 maggio 2010 – Garantire la qualità del servizio prima di tutto. Il presidente di **ASM Magenta** (Azienda Speciale Multiservizi), **Pino Mercalli**, in seguito alle notizie allarmanti sulla fatturazione del gas che sono state diffuse alla stampa da un consigliere comunale di minoranza, ha convocato il 27 maggio, nella sede di via Crivelli, il direttore commerciale **Andrea Griffanti** della partecipata **Aemme Linea Energie** e un'impiegata degli sportelli per fare chiarezza su quanto è accaduto.

È emerso che nei giorni scorsi a Magenta, così come a Mesero e Boffalora sopra Ticino, alcune fatture del gas in scadenza, a seconda la periodicità, nei giorni 25, 27 e 31 maggio, sono state consegnate in ritardo, a causa di un disservizio della società di recapiti che avrebbe dovuto fare pervenire tutte le bollette entro lo scorso 15 maggio.

Per non creare disagi ai cittadini, nei citati comuni la data di scadenza dei pagamenti è stata prontamente posticipata al prossimo 7 giugno. Inevitabilmente questa situazione ha comunque prodotto una maggiore affluenza agli sportelli di ASM Magenta, dove, come ha spiegato l'impiegata, è stato incrementato il numero del personale per poter rispondere al meglio alle diverse richieste di chiarimento sulle bollette. Aemme Linea Energie, inoltre, ha introdotto le necessarie azioni correttive, al fine di evitare che tale situazione possa ripetersi in futuro.

Contrariamente a quanto affermato dal consigliere di minoranza, la nuova bolletta, **nei suoi dati essenziali, non è "meno leggibile" rispetto a quella precedente**: solamente è stato obbligatorio introdurre una maggior quantità di dati per rispettare precise disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Già nella bolletta precedente era stata inserita una lettera di spiegazioni, le stesse che il personale AEMME sta fornendo presso gli sportelli di via Crivelli, e che erano contenute anche in un piccolo documento informativo "Guida alla lettura", sempre allegato alla precedente bolletta.

AEMME, assieme ad ASM, AMGA ed AMAGA stanno continuamente monitorando il sistema affinché, **sempre nel rispetto delle disposizioni**

dell'Authority, si possa procedere in futuro ad eventuali ulteriori semplificazioni delle bollette.

Il problema imposto dalla nuova fatturazione aveva indotto AEMME a ritardare, dietro sollecitazione di ASM, l'emissione delle fatture, tanto che **si stanno fatturando oggi, con tre mesi di ritardo a vantaggio dei clienti**, i consumi di febbraio. **In questo modo nessun utente sta pagando oggi eventuali consumi presunti non veri**, in quanto le poche fatture sovrastimate (**circa 20 su 15 mila**) sono state prontamente ritirate dalla società.

Per quanto riguarda la possibilità di richiedere la rateizzazione degli importi (per consumi certi e per bollette superiori a 250 euro) nulla è cambiato rispetto al passato.

Può succedere che il cambiamento provochi comunque disagi: ne siamo talmente preoccupati che, contrariamente alle grandi società che *appendono i clienti ai call-center*, ASM, AMGA ed AMAGA sono continuamente presenti sul territorio per rispondere e risolvere istantaneamente i problemi, attraverso i propri sportelli e con il sostegno di personale più che professionalmente qualificato, come più volte convengono gli stessi clienti sia pure dopo non piacevoli code.

Lo scopo principale delle nostre società è quello di fornire servizi pubblici ai cittadini, al meglio della qualità possibile; per questo ci sentiamo di dovere le scuse per i disagi sia pur involontariamente provocati, ed assicuriamo tutti i nostri clienti che il nostro impegno giornaliero è volto a far sì che tutti possano essere soddisfatti di ASM, che continua ad essere anche la loro società.

Consulente per la comunicazione

Danilo Lenzo
Cell. 3486947072

SEGRETERIA

Sabrina Stoppa
02972291
e-mail: info@asmmagenta.it