

16 febbraio 2017 0:00

## hera gas e luce

salve, sono un ascoltatore di radiostudio54, io e mio padre abitiamo nella stessa abitazione, io ho intestata la fornitura gas con addebito cc mentre mio padre aveva la luce con bollettino postale sempre con HERA. DATO CHE I BOLLETTINI ARRIVAVANO SEMPRE TARDI ABBIAMO DECISO DI UNIRE LE 2 FORNITURE SOTTO IL MIO NOME CON UNICO ADDEBITO.

CONTATTATO il call center di hera e registrando la telefonata non mi viene menzionato alcun costo da sostenere per il cambio nominativo, mentre arriva la bolletta di ben 60 euro in piu' per le volture, alle mie rimostranze mi han detto che la collega ha sbagliato ma comunque doveva pagare lo stesso le volture, lo so ma almeno potevo scegliere, mi han dato una mail per contattare gli uffici ma non mi hanno ancora risposto, cosa mi consiglia? grazie Massimo, da Signa - Firenze

### **Risposta:**

se durante la registrazione della variazione contrattuale avesse, a esplicita domanda, di rinunciare all'invio del testo cartaceo, postale o email, dovrà adesso verificare sul sito del gestore la tariffa applicata in caso di voltura. Altrimenti lei avrebbe avuto nel testo la risposta ai suoi dubbi e il tempo di chiedere chiarimenti prima della sua firma.

Le ricordiamo che i contatti informali con il call center non sono probanti per un giudizio, come lei stesso avrà anche constatato.

Per le bollette inviate per posta, non sempre recapitate in ritardo per colpa del gestore energia, troverà utile ricevere anche una email di segnalazione di emissione, quando non anche l'allegato riportante la fattura stessa.