

CHIETI: STACCANO IL GAS SENZA AVVISARE, ANZIANI MALATI AL GELO PER UN DISGUIDO

23 Febbraio 2014

POGGIO FIORITO – Epopea per una coppia di anziani residenti a Poggio Fiorito (Chieti). La compagnia “Gdf Suez” stacca l’utenza del gas nonostante tutti i pagamenti in regola e senza preavviso a causa di una pendenza “fantasma” da 700 euro.

La storia è stata raccontata ad *AbruzzoWeb* dal figlio dei diretti interessati, Nicola Liberato, che in una mail riporta l’intera vicenda, che ha visto due persone di una certa età e con acciacchi e malattie doversiela cavare senza riscaldamento e senza acqua calda, un inferno.

Tanto che ora, ripristinata la normalità dopo alcuni giorni, sono pronti a ricorrere alle vie legali.

“Giovedì 6 febbraio, senza segnalazione alcuna, una coppia di tecnici è arrivata ad apporre i sigilli alla nostra chiave di erogazione del gas domestico. Il servizio è stato interrotto senza alcun preavviso”.

Il distacco della fornitura, in pieno inverno, ha portato a serie difficoltà, soprattutto in una casa abitata da persone anziane.

Spiega Liberato: “Mi preme sottolineare la condizione di mia madre, malata di Parkinson; oltre alle sofferenze quotidiane che deve affrontare, non ha potuto lavarsi con acqua calda, mangiare decentemente e godere del comfort dei caloriferi in casa sua e in pieno inverno”.

L’interruzione della fornitura è arrivata dopo un lungo periodo di continue telefonate a causa di un errore di fatturazione.

Errore imputabile direttamente alla Gdf Suez, secondo il cittadino, che prosegue ricordando che “dallo scorso aprile 2013 abbiamo iniziato a ricevere comunicazioni circa un mancato pagamento per l’ammontare di 700 euro. Mio padre ha puntualmente risposto a tali addebiti con l’invio a mezzo posta o fax delle ricevute di pagamento correttamente pagate entro le previste scadenze. Ogni volta non abbiamo ottenuto risposte e anzi ogni successiva bolletta presentava l’allegato della quietanza da saldare, con avviso di successiva interruzione della fornitura”.

Nonostante l’invio di raccomandate e fax con il cedolino del pagamento, l’errore non è stato risolto e la situazione è andata peggiorando. “Abbiamo iniziato a ricevere insistenti e numerose chiamate quotidiane da un call center di recupero crediti, che opera per conto della Gdf Suez, del quale non ci è stato possibile sapere il nome né tantomeno le credenziali degli operatori, nostri unici interlocutori. Tali dipendenti hanno utilizzato toni e termini minacciosi e a volte volgari – assicura – che scandivano poco piacevolmente le nostre giornate anche dopo le ore 20 e anche quando a rispondere non ero io ma i miei anziani genitori”.

Nonostante i pagamenti sempre in regola e puntuali, le varie telefonate con cui si segnalava il disagio amministrativo, e i diversi fax inviati per attestare il pagamento delle fatture, non si è riusciti a risolvere la situazione. Le comunicazioni al call center non hanno portato a nessuna soluzione.

“Il call center non comunicava con la società e le nostre risposte e informazioni cadevano inascoltate nel vuoto o abbandonate su qualche scrivania – racconta ancora il cittadino esasperato – Dopo due giorni dall’invio dell’ennesimo fax o spedizione postale riprendevano le telefonate con le ingiuste pretese di pagamento”.

Le chiamate e le richieste di chiarimento sono continuate fino al mese di febbraio quando, senza alcun preavviso, i tecnici della compagnia francese come detto hanno staccato l’utenza.

“I quattro giorni di sigilli – continua la mail – hanno ovviamente visto susseguirsi numerose mie chiamate alla Gdf Suez, mi sono sentito rispondere che in effetti c’era stato un malinteso e che la situazione risultava in regola. Ci sono voluti 4 giorni affinché gli operatori Gdf aprissero una pratica con la segnalazione di pronto intervento! Il weekend è festivo anche per chi è tenuto a intervenire d’urgenza. I sigilli sono stati tolti solo lunedì mattina alle 10”.

Non è stato comunque possibile contattare un responsabile della compagnia, né avere il nominativo di qualche operatore del

call center, operatori che spesso hanno chiuso bruscamente le telefonate nonostante le spiegazioni sull'urgenza del caso, insomma, nessuno che si prendesse la responsabilità della situazione e delle informazioni date.

“Non mi resta altro – continua Liberato – che appurare la totale negligenza di questa compagnia, la perfetta inefficienza del suo servizio di assistenza clienti e il lassismo delle istituzioni che consentono che tutto ciò avvenga, nonostante il corretto comportamento di chi quelle utenze le paga da anni con puntualità e senso del dovere”.

La mancanza di supporto da parte delle istituzioni e la voglia di condividere la propria storia ha spinto il signor Liberato a scrivere la mail.

“Ci siamo ritrovati in una condizione di totale impotenza dinanzi a una palese ingiustizia senza poterci affrancare da alcuna tutela neppure dalle forze dell'ordine che abbiamo contattato – conclude – Intenteremo dunque causa legale nei confronti della Gdf Suez e vorremmo volentieri condividere la nostra situazione con altre famiglie italiane vittime di un caso simile”.