

**UN CASO ESEMPLARE
SUDDITO E NON CLIENTE**
febbraio 28, 2000

Spett. Servizio Clienti ENEL SpA

In data odierna, 28 febbraio 2000, il postino era sovraccarico di raccomandate ed io e la mia anziana madre eravamo tra i destinatari. Le buste avevano come intestazione "Amico s.a.s. di La Rocca Adriano, Pini & C. amministrazioni condominiali, intermediazione immobiliare". L'istinto era di respingerle perchè il mittente era a noi sconosciuto ma, poi, pensando a qualche bega condominiale, le abbiamo ritirate. Aperta la busta leggiamo, in alto, "Lettura contatori per conto ENEL SpA" ed una richiesta per fissare un appuntamento in modo da far accedere ai locali ad un loro incaricato. Sospetto una truffa e telefono ai vostri operatori che, invece, mi confermano che avete dato l'appalto a tale società. Incredibile, quindi, sono a chiedervi quanto segue:

- 1) perchè non mi avete avvisato di aver assegnato tale appalto? Ritengo mio diritto sapere in anticipo chi mi contatterà per vostro conto.
- 2) con quale criterio avete aggiudicato un appalto ad una società di tipo s.a.s.?
- 3) con quale criterio avete aggiudicato un simile servizio e la possibilità di accedere in abitazioni/negozi ad una società che, tra gli scopi, ha quello di intermediazioni? Non potete escludere che chi entra nelle abitazioni/negozi per leggere un contatore non sfrutti, contestualmente, l'occasione per sondare il terreno al fine di acquisire l'amministrazione condominiale e/o attivare una intermediazione immobiliare. Certo che, se tale possibilità l'avessero conosciuta le agenzie immobiliari e gli amministratori di condominio, sicuramente avreste ottenuto la gara di assegnazione per il servizio lettura del contatore avrebbe conseguito il costo zero per la vostra società. E' forse così?
- 4) con quale criterio detta società invia delle racco-

mandate quando, notoriamente, le persone sono assenti la mattina e si trovano costrette a perdere ore per andare a ritirare un raccomandata? Sarebbe più opportuno che telefonassero loro, visto che, risiedendo fuori Firenze, l'utente è costretto a sostenere l'onere di una chiamata fuori distretto (lo 0574 693578). Al limite, ma sicuramente più economico di una raccomandata, era che inviassero una lettera per posta ordinaria, con un modulo con affrancatura prepagata all'interno in modo che l'utente potesse segnalare loro l'appuntamento più idoneo.

Attendo insieme a tanti vostri clienti, risposte esauritive nonchè le vostre scuse. Pier Luigi Ciolli / codice utente 422 127 593

**MARZO 30, 2000
LA NON RISPOSTA DELL'ENEL**



Enel
Distribuzione
Direzione Toscana

Esercizio Metropolitan Firenze
50129 Firenze, via Salvagnoli 4
Tel. 055-47811 Fax 055-4781973
E-Mail esercizio.firenze@enel.it

EFI-AC-UCCP

Egregio Signor
PIER LUIGI CIOLLI
VIA S. NICCOLO 21R
50125 - FIRENZE

Firenze 30/03/2000

Protocollo SDEFI/P2000003279

Oggetto: **Lettura dei Misuratori - Cliente 422 127 593**

Ci riferiamo alla Sua lettera pervenutaci in data **28 Febbraio 2000**, per informarla sul nostro comportamento in relazione alla problematica di cui all'oggetto. Il soddisfacimento delle esigenze dei nostri clienti e il miglioramento della qualità del servizio costituiscono primari obiettivi dell'attività della nostra Azienda. A tal fine stiamo operando anche con l'ausilio di nuove tecnologie e con il ricorso a più efficaci metodi di lavoro.

In questo quadro di riferimento si inserisce l'effettuazione della gara di appalto, gestita in base a procedure conformi a quanto previsto dalle Leggi vigenti in materia, per la rilevazione delle letture dei misuratori.

Nel Suo caso, confermiamo che attualmente è la Ditta "Amico" che è stata incaricata di effettuare tale servizio.

Nel ricordarLe che il nostro Ufficio dell'Area Clienti (Mulinacci Lorenzo ☎ 055-4781874) rimane a Sua disposizione per ogni chiarimento, cogliamo l'occasione per porgerLe i migliori saluti.

ML/ml



Enrico Lazzetti
Capo Area Clienti

Enel Distribuzione SpA
Sede legale 00198 Roma, via Ombrone 2
Reg. Imprese 130214/1999 R.E.A. 922436
C.F. e P.I. 05779711000
Capitale Sociale L. 12.299.500.000.000 i.v.

©WINDOWS/STAMP/ACC/IMP