



Spettabile  
ADUC Sede nazionale  
Via Cavour 68  
50129 Firenze

Gentile Presidente Sig. Vincenzo Donvito,

desideriamo fornire la nostra risposta al vostro comunicato stampa datato 8 ottobre 09 dal titolo "Gestore Elettrico Sorgenia truffa sistematicamente gli utenti? Ricorso all'Antitrust " che riteniamo fortemente lesivo dell' immagine della nostra Società.

Sorgenia non ha nessun interesse a "truffare" un proprio cliente già in fornitura, attivandogli senza consenso un contratto per l'utenza domestica: quale sarebbe il senso di tutto questo? Abbiamo invece assoluta necessità che l'Associazione ci segnalasse immediatamente il caso in questione (Cliente della provincia di Genova) e gli altri casi di cui il comunicato fa menzione; informazioni che ci serviranno per agire nei confronti di coloro che hanno leso l'immagine di Sorgenia.

Per quanto attiene alla stima sui consumi, cogliamo questa occasione per ricordare che Sorgenia è uno dei pochi operatori (forse l'unico) che nel settore dell'elettricità e del gas naturale vive di mercato e quindi di liberalizzazione: opera in quelle attività fortemente esposte alla competizione (produzione e vendita ai clienti finali) ma non in quelle cosiddette regolate (trasporto e distribuzione). In questo quadro sono i distributori locali che hanno l'obbligo di comunicare a Sorgenia (o ad altri venditori) i dati reali di consumo dell'energia dei clienti in fornitura; In assenza degli stessi Sorgenia produce stime dei consumi sulla base di: a) quanto indicato sul contratto di fornitura sottoscritto; b) bolletta del precedente fornitore; c) stime del consumo medio d'area (base clienti Sorgenia). Qualora il cliente dovesse riscontrare in bolletta dati non allineati al proprio consumo, con una semplice telefonata (gratuita) al nostro servizio clienti o attraverso il servizio web potrà in qualunque momento comunicare la lettura del proprio contatore. Tali dati serviranno per effettuare immediatamente il conguaglio.



Non condividiamo quindi ne i contenuti e nemmeno il tono di questo comunicato; anzi Sorgenia è molto attenta alle opinioni dei propri clienti e alla creazione di un dialogo aperto e costruttivo con tutte le associazioni di categoria. A testimonianza di questo impegno, da gennaio 2009 clienti domestici, professionisti, commercianti e titolari di piccole attività (con potenza contrattuale fino a 6 kW) possono usufruire della “conciliazione paritetica”, in base a un protocollo siglato tra Sorgenia e diverse associazioni di consumatori iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori Utenti.

[www.sorgenia.it/SiteCollectionDocuments/Clienti/protocollo\\_conciliazione.pdf](http://www.sorgenia.it/SiteCollectionDocuments/Clienti/protocollo_conciliazione.pdf)

Aspettiamo quindi con tempestività il dettaglio di tutti i casi da voi indicati per poterli affrontare e risolvere quanto prima. Siamo comunque disponibili ad avviare una reciproca e proficua collaborazione per il futuro anche con ADUC.

Milano 9 ottobre 2009

Cordiali saluti

Riccardo Bani

Direttore Generale Sorgenia