

4 maggio 2017 9:42

Assemblea Acea: qualità, clienti e creazione di valore... non pervenuti

di [Anna D'Antuono](#)



Durante l'assemblea per l'approvazione del bilancio, tenutasi giovedì 27 aprile, gli amministratori Acea sono stati protagonisti di un simpatico teatrino. Nei resoconti si legge che, oltre ai numeri, al centro dell'attività sono stati posti qualità, clienti e generazione di valore per le persone e per le generazioni future. La presidente uscente Catia Tomasetti ha esternato: "Non siamo solo grandemente soddisfatti dei risultati finanziari raggiunti e di aver scritto una grande pagina nella storia di Acea, ma siamo orgogliosi di aver posto le basi per il futuro". L'amministratore delegato Alberto Irace ha tenuto ad evidenziare "la qualità del servizio molto migliorata nel triennio".

Fin qui le dichiarazioni in assemblea, che deve essersi tenuta in una qualche imprecisata località fuori regione perché nella città di Roma, come in tutte le aree servite da Acea, le cose non vanno come affermano gaudiosi i dirigenti.

Oltre i casi-limite quali la bolletta da 65.000 euro divenuta famosa nei mesi passati

(http://sosonline.aduc.it/lettera/bolletta+acea+65+000+euro_279250.php), abbiamo evidenziato altri casi altrettanto gravi, cui a tutt'oggi non è pervenuta risposta

(http://www.aduc.it/comunicato/bollette+comportamenti+illeciti+cosa+rispondono_24767.php).

Più in generale, riceviamo spesso richieste di assistenza da parte di utenti Acea disorientati e spesso arrabbiati. I principali motivi di lamentela sono i conguagli pluriennali nonostante da anni siano diffusi i contatori elettronici dei quali però, per misteriosi "motivi tecnici", non è possibile rilevare la lettura, assieme alla pratica di interrompere la fornitura per mancato pagamento anche nei più lampanti casi di anomalie nelle fatturazioni. Non finisce qui: altrettanto numerose sono le segnalazioni sui rimborsi che non avvengono ed anche sulla mai tramontata ed illecita abitudine di pretendere dal nuovo utente le somme lasciate in sospeso dal precedente, con continue minacce di non stipulare il nuovo contratto e nemmeno di consentire il passaggio ad altro operatore (http://www.aduc.it/articolo/subentro+voltura+utenze+domestiche+morosita_22383.php).

La Sindaca di Roma Raggi, anch'essa presente in assemblea quale rappresentante dell'azionista di maggioranza, ha preconizzato un'azienda sempre più efficiente e più attenta alle esigenze dei cittadini. Ci permettiamo un suggerimento: il primo passo di Acea può essere un semplice gesto di educazione: rispondere a tutti i reclami, e nei tempi previsti dalla legge. Altra enorme pecca della società.