

Enel plus matematica egal reclamatie

Scris de Adrian

Marti, 11 August 2020 08:11 - Ultima actualizare Marti, 11 August 2020 09:10

Istoria mea cu Enel a inceput de vreo 2 ani. In fiecare luna imi calculau un consum mai mare decat cel real. Cand transmiteam index-ul imi faceau recalcul si imi dadeau o factura storno dar in luna urmatoare imi dadeau o factura care depasea factura storno samd.

La acest moment folosesc aplicatia lor my.enel.ro, facturile imi vin pe email si totul ar trebui sa fie perfect. Nu este. Am facut o cerere acum vreo 6 luni, nu am primit raspuns. M-am incapatanat si am mai facut o alta cerere folosind aplicatia si inca nu am primit raspuns. Imi vin mesaje in care mi se spune ca trebuie sa platesc 3 lei pentru 118 kwh (nu stiam ca s-a ieftinit chiar atat de mult curentul electric) dupa care altul ca trebuie sa platesc 16 lei pentru 10 kwh.

Problema este ca din cauza facturilor storno si a refacturarilor nu mai reusesc sa inteleg cat am de platit. Astfel daca adun toate facturile care apar in meniul "Lista facturi" din aplicatia [MyEnel](#) obtin 20,99 lei. Daca folosesc meniul Sold Rapid obtin 186,74 lei.

Azi am sunat la numarul de contact 021-9977 si dupa mai multe tentative am reusit sa intru in contact cu unul dintre consultantii Enel ca sa stiu cat am de plata. Foarte serviabil, consultantul Enel a zis ca trebuie sa faca cateva calcule si ca ma va suna inapoi sa-mi comunice cat am de plata. Dupa aproximativ 10 minute primesc un apel si mi se spune suma de 252,24 lei. Incepem sa compar facturile si valorile acestora. Dl. consultant Enel are o factura in valoare de 5,92 lei in plus fata de ce gasisem eu in aplicatia MyEnel la meniul Facturi si Plati (suma de 5,92 lei a fost platita in 27.07.2020 dar conform consultantului Enel, aceasta nu apare ca platita in sistemul lor informatic). In regula dar de la 186,74 lei si pana la 252,24 lei e mai mult decat cea factura. Consultantul ma anunta ca el a adunat toate facturile si a ajuns la 252 lei si ca aceasta este suma pe care trebuie sa o platesc. Degeaba ii explic ca aplicatia nu imi permite sa platesc orice suma ci doar facturile ce apar in aplicatie. In timp ce sunt la telefon refac calculul si obtin 192,66 lei si ii comunic rezultatul. Consultantul imi spune fara nici o ezitare ca daca am obtinut 192 lei atunci sa platesc 192 lei. Pana acum cateva minute aveam de platit 252 lei acum 192, ce sa mai inteleg?

Sa recapitulam:

1. Aplicatia in lista facturi imi afiseaza facturi a caror suma este 20,99 lei

2. Aceeasi aplicatie in meniul Sold Rapid imi spune 186,74 lei

Enel plus matematica egal reclamatie

Scris de Adrian

Marti, 11 August 2020 08:11 - Ultima actualizare Marti, 11 August 2020 09:10

3. Consultantul imi spune ca trebuie sa platesc 252 lei si ca am o factura (pe care o platisem) in plus fata de ce stiam eu de 5,92 lei

Stimate Enel, nu cred ca ai trecut Bac-ul la Matematica pentru ca nu esti in stare sa faci adunari simple. Nu stiu cine poate intelege ceva din sumele de mai sus. Probabil ca si altii, ca si mine s-au dat batuti, au platit cat li s-a spus si astfel, compania Enel obtine cu 35% mai multe venituri (necuvenite) pentru ca ne face cu nervii si reinventeaza matematica.