

DELIBERE A.E.E.G.

Tutela della Qualità nel Servizio di fornitura di Energia Elettrica (Del. 333/07)

A garanzia di poter offrire ai Clienti un servizio sempre migliore, desideriamo informare che la delibera nr. 333/07, emessa dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, ha introdotto maggiori tutele per il rispetto della qualità nel servizio relativo alla fornitura di energia elettrica per tutti i clienti alimentati in Bassa Tensione.

A recepimento di tale delibera, siamo lieti di informare che Enegan s.r.l. è riconosciuta come una utile interfaccia di assistenza per i propri Clienti relativamente a tutti quegli interventi previsti dalla delibera in oggetto e che frequentemente sono richiesti dalla clientela come a titolo esemplificativo: voltura, subentro, variazioni di potenza, etc... Tutto ciò al fine di dare maggiori vantaggi in termini di rapporti più chiari e di efficienza del servizio.

Per tutte queste esigenze i Clienti Enegan possono rivolgersi al nostro Servizio Clienti al numero **0571 1695250** o potranno inviare una semplice email all'indirizzo di posta elettronica **servioclienti@enegan.it** e compilando l'apposito modulo presente nell'area servizi al cliente. Ricordiamo che i nostri uffici sono aperti dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì.

Per quanto riguarda invece ogni eventuale problema di interruzione della fornitura di energia elettrica o di guasto al contatore, il riferimento continua a essere il numero guasti del Distributore Locale che si può consultare sul nostro sito nell'area Servizio Guasti.

Di seguito viene riportata una tabella che, in riferimento agli interventi individuati, definisce i costi e i tempi che il distributore locale è tenuto a rispettare per ciascun intervento.

TIPOLOGIA INTERVENTO	TEMPI DI ESECUZIONE	COSTI
VOLTURA	15 gg	50 €
SUBENTRO	5 gg	50 €
VARIAZIONI ANAGRAFICHE (da comunicare al distributore locale)	15 gg	50 €
DISTACCO FORNITURA (CESSAZIONE)	5 gg	50 €
NUOVO ALLACCIO/CONNESSIONE (*)	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale	costi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale
VERIFICA MISURA	15 gg	50 € (**)
VERIFICA TENSIONE	30 gg	50 € (***)
RIATTIVAZIONE (a seguito di sospensione per morosità)	1 gg	77 €
SPOSTAMENTO GRUPPO MISURA/IMPIANTO (*)	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale
VARIAZIONE DI POTENZA DISPONIBILE (*)	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale
MODIFICA TENSIONE (*)	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale	tempi definiti in fase di preventivo del Distributore Locale

(*) Questi interventi richiedono un preventivo, il cui importo verrà definito in fase di preventivazione (il tempo massimo di comunicazione del preventivo è di 20 gg lavorativi).

(**) Se, a seguito della verifica da parte del distributore locale, l'impianto è funzionante regolarmente, all'importo indicato si sommano 50 €

(***) Se, a seguito della verifica da parte del distributore locale, l'impianto presenta la tensione corretta, all'importo indicato si sommano 150 €

Per tutti gli interventi individuati, il non rispetto dei tempi comporta un indennizzo automatico per esecuzione oltre lo standard pari a 30 € per i clienti finali con uso domestico e 60 € per i clienti finali con altri usi.

Il cliente riconoscerà a Enegan s.r.l., per ciascuna richiesta inoltrata al Distributore Locale competente, gli importi di cui alla tabella sopra riportata (definiti sulla base di quanto previsto dall'Allegato B Delibera nr. 348/07 AEEG e Allegato A Delibera nr. 156/07 AEEG).

MODULISTICA CLIENTI
Delibera 333/07