25 novembre 2015 0:00

Tempi attesa per sblocco contatore gas

Tra pochi giorni dovrò traslocare in un appartamento che è dotato di contatore Gas Metano ma è sigillato. Ho chiesto al mio gestore Enel Energia Mercato Libero di rimuovere i citati sigilli e dopo aver effettuato la registrazione vocale per la stipula di un contratto di fornitura, mi è stato inviato per email un modulo da compilare e restituire sempre per email. L'ho fatto subito dopo ovvero Lunedì 16 u.s. Per telefono mi fu detto che entro pochi giorni sarei stato contattato per fissare un appuntamento con l'addetto alla rimozione sigilli. Il mercoledì dopo vengo chiamato da Enel, ed una incaricata mi diceva che la registrazione fatto due giorni prima non era andata a buon fine e che pertanto si doveva procedere di nuovo da capo! Lo stesso valeva per l'invio del modulo. Vengo rassicurato circa i tempi di attesa che mi vengono quantificati, a causa del disguido intercorso, in 24 max 48 ore lavorative e mi suggeriva di restare "incollato" al mio telefono per non rischiare di perdere la chiamata. Nessuno ovviamente si fa vivo e Venerdì 20.11.15 chiamo ancora il numero verde di Enel Mercato libero per chiedere aggiornamenti: mi viene detto che la pratica era andata a buon fine e che sarei stato chiamato a breve, anche durante il Week End: ovviamente la cosa mi ha sorpreso e infatti, nessuno mi ha chiamato.
Oggi pomeriggio, richiamo Enel e mi viene detto che "il mio distributore di zona" (Italgas) ha tempo 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di Enel per attivare la fornitura di Gas, tempo che scadrebbe domani sera alle ore 24.00 e che quindi entro stasera sarei dovuto essere chiamato per fissare l'appuntamento di domani... Verso le decorse ore 17.30, ricevo la tanto attesa telefonata, effettuata dal numero 06 87962, ed ho parlato con tale CIARLETTA Anna Franca di Enel Mercato Libero, la quale intendeva darmi l'appuntamento: prima data disponibile Mercoledì 02.12.15 dalle ore 13.15 alle ore 15.15!!!! Mi sono arrabbiato dicendole che avrei avuto bisogno del Gas molto prima, dovendo traslocare e prima però, collaudare l'impianto di riscaldamento e quello per la cottura!!!
A dire della suddetta nulla era nella sua possibilità fare. Lamentavo inoltre l'assoluta incompetenza dimostrata dai vari operatori di quella così importante azienda, ciascuno dei quali, come da copione, rilascia ai consumatori informazioni fuorvianti, sbagliate, inesatte, causando di fatto problemi agli stessi che si trovano a dover improvvisamente cambiare programmi per colpa di persone incompetenti! Ho manifestato la mia intenzione di inoltrare un reclamo formale per l'accaduto, richiedendo un indirizzo di PEC, ormai da qualche anno obbligatorio per piccola, media e grande impresa, ma non mi è stato dato: solo Fax o Posta tradizionale da inviare ad una casella postale, con onere a carico
del cliente! Vi chiedo se è corretta questa condotta e che cosa posso fare. Grazie mille. buona serata.
Fabio, da Carrara (MS)

Risposta:
prima di formalizzare un reclamo al gestore dovrebbe verificare la tempistica indicata nel contratto o sul sito web per il subentro (contatore esistente), generalmente previsto in 10 gg dalla data del sopralluogo.
Per la pec, provi qui:
http://www.autorita.energia.it/ModuliDinamiciPortale/reportistica/searchPerPIVA?partitaiva=06655971007