

“Sono al freddo perchè Enel e Ages non si parlano”

Pubblicato: Venerdì 8 Febbraio 2019



Buongiorno,

Vi scrivo da Sesto Calende a seguito di un ritardo di 40 gg nel pagamento dell'utenza gas con Enel energia. Scadenza bolletta 27 dicembre pagamento 5 febbraio, senza aver ricevuto nessun sollecito in data 6 febbraio mi ritrovo il contatore del gas piombato.

Contatto Enel energia immediatamente e alle ore 18.34 vengo contattata per appuntamento per il riallaccio, fissato per la mattina seguente tra le ore 8.30 e le ore 10. Non si è presentato nessuno.

Seguono chiamate da parte mia al gestore che per Sesto Calende è Ages spa sede di Pero e mi viene detto che Enel energia ha mandato pratica incompleta quindi loro non hanno intenzione di procedere al riallaccio. Intanto io sono in casa alla ghiaccio senza poter cucinare e senza potermi lavare e senza riscaldamento.

Ricontatto Enel Energia che alla fine mi mette in contatto con un operatore di livello 2, che manda una pec ad Ages intimando di riallacciare il gas. Passano ore e non si sente più nessuno. Richiamo Enel energia e mi dicono che la pratica è in lavorazione e che entro la sera mi avrebbero riallacciato il gas perché ormai eravamo al 7 di febbraio.

Ieri sera 7 febbraio mi reco al punto Enel e insieme alla dipendente contattiamo Ages. Ci viene detto che manca il flusso 50. Ricontatto il numero verde demoralizzata perché ho compreso che mi aspetta una nuova notte al gelo, e mi dicono che non è possibile che manchi il flusso 50 e che Ages ha risposto via pec che non avevano spazio in agenda per dare appuntamento per il riallaccio, insisto sul discorso fatto da Ages del flusso 50 e mi liquidano dicendo che lo manderanno. Stamattina nessuno si è fatto sentire e io sono ancora senza gas.

Ricontatto Ages per sapere se hanno ricevuto il flusso 50 da Enel energia e mi dicono di no. Richiamo il numero verde di Enel energia e non mi passano nessuno, dicendo che in 12 ore massimo avrei riavuto il gas, cosa che Ages dice impossibile perché manca il flusso 50.

Ora, per le incomprensioni e le difficoltà di comunicare tra Ages spa fornitore gas e Enel energia gestore gas io dalla sera del 6 febbraio sono senza gas, al freddo, senza potermi lavare e senza poter cucinare: a me sembra assurdo.

Possibile che nel 2019 succedano queste cose? Enel energia sostiene che avendo pagato bolletta non ci sono scuse per non riallacciare gas, che è stato staccato da Ages dopo il pagamento della bolletta e dopo che in data 5 febbraio alle ore 10.34 Enel energia aveva mandato ordine di riallaccio.

E Ages ha piombato il contatore che non aveva mai staccato e ora non hanno intenzione di venire a togliere i sigilli e ridarmi il gas. Potete aiutarmi a risolvere?

Grazie,

Roberta Picchi

Stefania Radman

stefania.radman@varesenews.it