



**Pura Energia**

L'energia sotto casa tua

# QUALITÀ COMMERCIALE

Per poter offrire ai Clienti un servizio sempre migliore, desideriamo informare che la delibera n. 333/07, emessa dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed 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. PURA ENERGIA mette a disposizione del Cliente, per garantire rapporti più chiari ed efficienti, un Servizio Assistenza, con particolare riferimento agli interventi previsti dalla delibera (a titolo esemplificativo: voltura, subentro, variazioni di potenza, etc...). Per ogni chiarimento il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti ai seguenti riferimenti:

Tel. 0572.031205

E-mail [info@pura-energia.it](mailto:info@pura-energia.it)

attivo dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì

Per quanto riguarda eventuali problemi di interruzione della fornitura di energia elettrica, o di guasto al contatore, il numero telefonico del distributore è riportato nella prima pagina della bolletta, in basso a destra.

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

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha inoltre stabilito degli standard specifici di qualità commerciale relativamente alle comunicazioni formali dei clienti, definendo le tempistiche entro le quali le società fornitrici dovranno formulare risposte ai reclami e/o richieste di informazioni (art. 10 del TIQV).

**Pura Energia**

Viale V. Martini 35,  
51015 Monsummano Terme (PT)  
P.I. 01946540471

**contatti**

Tel.: 0572 031205  
[info@pura-energia.it](mailto:info@pura-energia.it)  
[pura-energia.it](http://pura-energia.it)



**Pura Energia**

L'energia sotto casa tua

# QUALITÀ COMMERCIALE

TIPOLOGIA INTERVENTO	TEMPI DI ESECUZIONE (gg lavorativi)
Voltura	15 gg
Subentro	5 gg
Variazioni anagrafiche	15 gg (da comunicare al distributore locale)
Distacco fornitura (cessazione)	5 gg
Nuovo allaccio/connesione (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione
Verifica misura (**)	15 gg
Verifica tensione (**)	30 gg
Riattivazione (a seguito di sospensione per morosità)	1 giorno
Spostamento gruppo misura/impianto (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione
Variazione di potenza disponibile (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione
Modifica tensione (*)	Tempi definiti in fase di preventivazione
(*) 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 e/o l'impianto presenta la tensione corretta, il distributore potrà richiedere il pagamento dell'intervento di verifica effettuato che verrà addebitato al cliente nella prima fattura utile. Per tutti gli interventi individuati, il mancato 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.

**Pura Energia**

Viale V. Martini 35,  
51015 Monsummano Terme (PT)  
P.I. 01946540471

**contatti**

Tel.: 0572 031205  
info@pura-energia.it  
pura-energia.it



**Pura Energia**

L'energia sotto casa tua

# QUALITÀ COMMERCIALE

COMUNICAZIONE FORMALE	TEMPO DI RISPOSTA
DOPPIA FATTURAZIONE	20 gg SOLARI
RECLAMO SCRITTO	40 gg SOLARI
RETTIFICA FATTURAZIONE	90 gg SOLARI
Qualora il termine massimo di risposta non venga rispettato, è previsto un indennizzo automatico pari a 20€.	L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione.

Pura Energia

Viale V. Martini 35,  
51015 Monsummano Terme (PT)  
P.I. 01946540471

contatti

Tel.: 0572 031205  
info@pura-energia.it  
pura-energia.it