

Buenos días,

En la crisis sanitaria sin precedentes que estamos viviendo por la pandemia mundial provocada por el **COVID-19**, en **Energaze** seguimos trabajando para asegurar la calidad del suministro energético, dar facilidades a nuestros clientes y cuidar de nuestros empleados.

El plan de acción se suma a las iniciativas que están en marcha desde el inicio del estado de alarma:

1. Paralización de cortes de suministro: durante el estado de alarma hemos paralizado los cortes de suministro de electricidad y gas a nuestros clientes residenciales. Para evitar desplazamientos y contacto físico, te recomendamos utilizar la domiciliación bancaria para abonar tus facturas. También puedes hacerlo a través de la web de tu banco, telefónicamente con tu tarjeta bancaria o con un ingreso en cualquier cajero.
2. Prestación de Servicios de Urgencia: ponemos a tu disposición los equipos técnicos necesarios y adecuados para atender las reparaciones urgentes de electricidad, electrodomésticos, gas y equipamientos (calderas, termos...). También atenderemos cualquier suministro esencial de luz y gas en Empresas (comunidades de vecinos, salas de calderas, hospitales, servicios públicos y Centros de Transformación). En este contenido encontrarás los números de teléfono a los que puedes llamar.
3. Cambios en el Servicio de Atención al Cliente: en este contexto excepcional hemos suspendido temporalmente la atención presencial en nuestras oficinas desde el 16 de marzo y mientras se mantenga el estado de alarma. Te recomendamos realizar tus gestiones online o por teléfono:

Desde el apartado de correo electrónico.

A través del teléfono gratuito **900 90 88 78**, o vía *WhatsApp* al número de teléfono móvil **647 88 32 65 / 652 33 52 89**, las **24 horas** del día, todos los días.

4. Información actualizada: te mantendremos informado puntualmente de cualquier tema de interés relacionado con el servicio energético.

Energaze ha ofrecido a sus clientes existentes y también a las nuevas captaciones, una carencia en el pago de las facturas de los próximos meses (hasta el 31 de junio).

El cliente una vez dado de alta, sólo tiene que solicitar la carencia o aplazamiento de las facturas. Éstas se emitirán con normalidad, pero el cobro se realizará a partir de agosto y prorrateadas en 3 cuotas sin intereses.

Esperamos que esta situación finalice lo antes posible y de la mejor manera.

Deseamos que usted y todos los suyos se encuentren en perfectas condiciones.