



# Materie di competenza

## Servizi elettrico e gas

800 166 654  
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE  
ENERGIA E AMBIENTE  
ARERA  
Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

	Contact Center	Servizio Conciliazione	Servizio SMART
<b>Bonus Sociale</b> - mancata o ritardata validazione domande da parte del distributore*, tempi di erogazione, cessazioni improprie	✓		✓
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> - tempi di esecuzione prestazioni, costi preventivi, continuità servizio, sicurezza	✓	✓	
<b>Contratti</b> - recesso, cambio intestazione, voltura e subentro, modifiche unilaterali ove consentite	✓	✓	
<b>Nominativo fornitore</b> controparte del contratto di cui si intende richiedere la voltura (luce e gas)			✓
<b>Nominativo attuale fornitore</b> - attuale società di vendita e la data da cui è avvenuto l'ultimo cambio di fornitore			✓
<b>Fatturazione</b> - consumi e bollette, autolettura, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi	✓	✓	
<b>Doppia fatturazione</b> di luce o gas e <u>data</u> a partire dalla quale decorrerà il <u>cambio di fornitore</u>			✓
<b>Mercato</b> - nuovi contratti, tempi di switching, condizioni economiche proposte ed applicate	✓	✓	
<b>Ritorno al precedente fornitore</b> - a fronte di attivazione contratto non voluto da parte dei <u>clienti NON domestici</u>			✓
<b>Ritorno al precedente fornitore</b> - a fronte di attivazione contratto non voluto da parte dei <u>clienti domestici</u>		✓	
<b>Misura</b> - sostituzione misuratore, mancate letture, verifica misuratore, ricostruzione dei consumi	✓	✓	
<b>Morosità e sospensione</b> - procedura, interruzioni e riattivazione alimentazione	✓	✓	
<b>Importo e nominativo fornitore</b> richiedente il corrispettivo di morosità ( $C^{mor}$ ) su morosità pregresse nel <u>settore elettrico</u> , annullamento e addebito $C^{mor}$			✓
<b>Qualità commerciale</b> - funzionamento servizio clienti, indennizzi previsti dalla regolazione	✓	✓	
<b>Indennizzo automatico</b> – non erogato a seguito di avvenuto riconoscimento da parte del fornitore			✓
<b>Controversie Prosumer</b> – clienti finali produttori e clienti finali di energia elettrica	✓	✓	
<b>Danni</b> – presunti, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato		✓	
<b>Offerta PLACET e Portale Offerte</b>	✓		
<b>Gruppi di acquisto</b> accreditati ARERA	✓		

\* Solo per bonus «disagio fisico» e per domande bonus per «disagio economico» presentate sino al 31/12/20.



Per avere maggiori informazioni è a disposizione il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.