



Materie di competenza

Servizi elettrico e gas

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