



## Le materie di competenza



Il Servizio Conciliazione Clienti Energia **E' COMPETENTE** sulle seguenti materie :

- Connessioni, lavori e qualità tecnica (tempi esecuzione prestazioni, costi preventivi, continuità servizio, sicurezza)
- Contratti (recesso, cambio intestazione, voltura e subentro, modifiche unilaterali ove consentite)
- Fatturazione (consumi e bollette, autolettura, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi)
- Mercato (nuovi contratti, tempi switching, condizioni economiche proposte ed applicate)
- Misura (sostituzione misuratore, mancate letture, verifica misuratore, ricostruzione consumi)
- Morosità e sospensione (procedura, interruzioni e riattivazione alimentazione)
- Qualità commerciale (funzionamento servizio clienti, indennizzi previsti dalla regolazione)
- Controversie Prosumer (clienti finali produttori e clienti finali di energia elettrica)
- Danni (presunti, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato)



## Le materie di NON competenza



Il Servizio Conciliazione Clienti Energia **NON può fornire assistenza** su problemi in materia di:

- Bonus elettrico e gas (es. domanda, importo erogato)
- Corrispettivo di morosità (Cmor)
- Doppia fatturazione
- Contratto non richiesto (es. mancato accoglimento/mancata risposta reclamo)
- Informazioni su fornitore luce o gas
- Servizi idrici
- Gas non distribuito attraverso reti urbane, anche diverso dal gas naturale
- Teleriscaldamento e Gestione Calore
- IVA ed accise/imposte in genere
- Servizi pubblici locali quali illuminazione pubblica o cimiteriale
- Interpretazione ed applicazione di norme tecniche (es. CIG, CEI, UNI, ecc.)