



Consumi, Arera: disservizi energia elettrica, acqua e gas? Ecco come presentare i reclami

Descrizione

(Adnkronos) Il cliente che subisce un disservizio per le utenze energia elettrica, gas naturale e servizio idrico integrato (acqua), può presentare un reclamo, secondo le modalità previste, personalmente oppure tramite un rappresentante o un'associazione dei consumatori. Il reclamo può essere firmato da un solo soggetto (reclamo singolo) o da più firmatari (reclamo multiplo).

Per presentare un reclamo scritto il cliente può anche usare il modulo che i venditori devono rendere disponibile e stampabile sul proprio sito internet, con accesso dalla home page e presso i loro eventuali sportelli distribuiti sul territorio. Il modulo, fra l'altro, deve riportare i recapiti a cui inviare i reclami (recapito postale, fax, modalità telematica o indirizzo di posta elettronica). Il reclamo può essere presentato in forma libera, purché contenga alcune informazioni minime e va inviato ai recapiti indicati in bolletta o sul sito internet del venditore o sull'app dedicata.

Nel caso di reclamo per importo di fatturazione anomalo (importo superiore ad una volta e mezza il valore medio di quanto pagato nelle bollette dell'ultimo anno) il venditore non può sospendere la fornitura se prima non ha risposto in maniera motivata. Fermo il diritto del cliente di avere la risposta motivata, il divieto di sospensione non opera se l'importo anomalo è inferiore o uguale a 50 euro o il reclamo è stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo.

La risposta scritta motivata al reclamo deve essere inviata al cliente entro 30 giorni solari dal giorno in cui il venditore ha ricevuto il reclamo scritto. Questo termine vale anche se, per poter rispondere, il venditore deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti. Se il cliente per errore ha inviato il reclamo a un indirizzo diverso da quelli indicati sulla bolletta per l'invio dei reclami: il venditore deve farlo pervenire a uno degli indirizzi giusti entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo; il tempo di risposta al reclamo (30 giorni solari) comincia dal momento in cui lo stesso arriva all'indirizzo esatto.

Se il venditore risponde dopo più di 30 giorni solari, deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di 25 euro. L'importo è raddoppiato se il ritardo supera il doppio del tempo previsto, ed è triplicato se il ritardo supera il triplo del tempo previsto. L'indennizzo viene

pagato per un solo reclamo per anno solare.

Quando il cliente non riceve risposta o non ritiene soddisfacente la risposta che ha ricevuto, può² inviare un reclamo allo Sportello per il consumatore di energia per le procedure speciali a carattere risolutivo (tra cui bonus sociale, doppia fatturazione a seguito di switching, mancata erogazione entro i termini massimi previsti dalla regolazione di un indennizzo automatico dovuto, tutte le casistiche sono elencate sul sito dello Sportello) o ricorrere al Servizio di conciliazione di Arera.

â??

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Dicembre 29, 2025

Autore

redazione

default watermark