## IL DIRITTO AL RECLAMO

Quando il servizio di fornitura di energia, gas o telefonia non rispetta i requisiti di legge, differisce dal contratto firmato o dal regolamento del servizio, il cliente ha il diritto di presentare un reclamo.Per i settori luce e gas è possibile contestare una bolletta se l'importo fatturato supera di 1,5 volte il valore medio pagato nell'ultimo anno.
In questo caso, l'utente può decidere di non pagare la fattura.Il venditore non può sospendere la fornitura finché non risponde in modo motivato al reclamo.
Eccezioni: L'importo contestato è ≤50 Euro o il reclamo è stato inviato a ridosso della scadenza.

**CHI PUO' PRESENTARE IL RECLAMO:**
Il cliente personalmente, un suo delegato o un'Associazione dei consumatori.

CITTADINANZATTIVA REGIONE UMBRIA APS

I NOSTRI SPORTELLI DEL CONSUMATORE SONO A TUA DISPOSIZIONE A:

**Castiglione del Lago**
Pozzuolo Umbro, Via Nazionale 37
Tel. 334 8135044
cittattiv.tutelalago@gmail.com
Aperto: Lunedì 8.00/12.00
Martedì 8.00/12.00 - 15.00/18.00

**Perugia**
c/o sede di Cittadinanzattiva Perugia
in P.zza Martinelli n. 1 - San Sisto
Tel. 324 5868644
cittattiv.tutelaperugia@gmail.com
Aperto: mercoledì 9:00/12:00

**Spoleto**
c/o Sede regionale Via XXV Aprile, 44
Tel. 0743 222208/ 353 452 5698
cittattiv.tutelaspoleto@gmail.com
Aperto: Martedì 9.00/13.00 – 16:30/19:30
Giovedì 15:00/19.00

**Terni**
c/o URP – Comune di Terni Pzza Ridolfi n. 42
Tel. 0744 432201
cittattiv.tutelaterni@gmail.com
Aperto: Lunedì 9.30-12.30

CITTADINANZATTIVA REGIONE UMBRIA APS

**GUIDA PRATICA PER LA SOLUZIONE DI PROBLEMI DI LUCE, GAS E TELEFONIA**

# IL RECLAMO

**Il primo passo per far valere i tuoi diritti e segnalare disservizi.**

Finanziato nell'ambito del programma della Regione Umbria con fondi MIMIT DM 31/07/24 e DD 14/2/25

## COME PRESENTARE UN RECLAMO EFFICACE

Il reclamo va sempre presentato in forma scritta attraverso:

1. **Modulo di Reclamo:** Allegato al contratto o scaricabile dal sito del fornitore. Deve indicare i recapiti per l'invio (posta, e-mail/PEC, fax).
2. **Procedura Telematica:** Tramite l'area clienti riservata sul sito del fornitore.
3. **Forma Libera:** Anche tramite una semplice e-mail.

## IL CONTENUTO ESSENZIALE

Per evitare che il reclamo non venga trattato correttamente, inserire chiaramente:
**Dati identificativi:** Nome, cognome, indirizzo postale o e-mail.
**Dati fornitura:** Tipo di servizio, indirizzo, codice cliente.
**Codici tecnici:** POD (luce), PDR (gas) **o Numero telefonico** (telefonia).
**Descrizione:** Breve sintesi dei fatti contestati.

## A CHI INVIARE IL RECLAMO

- **Al Fornitore:** L'azienda che emette la fattura.
- **Al Distributore** (solo Luce e Gas): Esclusivamente per problemi tecnici (pressione gas, tensione elettrica, ritardi allacciamento, malfunzionamento contatore).

## COSA DEVE CONTENERE LA RISPOSTA

Il fornitore deve rispondere sempre per iscritto.

**Settori Luce e Gas:**

- Valutazione documentata della fondatezza della lamentela con riferimenti normativi. Descrizione e tempi delle azioni correttive.
- In caso di errori di fatturazione: verifica dei consumi anche se la bolletta risulta corretta.

**Settore Telefonia:**

- Accoglimento o rifiuto motivato del reclamo.
- Spiegazione delle azioni intraprese per risolvere il disservizio.
- Indicazione dell'eventuale indennizzo o rimborso offerto.

## TEMPI DI RISPOSTA E RITARDI

**Settori Luce e Gas:**

- **Termine:** 30 giorni solari dal ricevimento.
- **Indennizzo automatico:** Se la risposta arriva dopo i 30 giorni, il cliente riceve 25 Euro in bolletta.
  L'indennizzo raddoppia o triplica se il ritardo supera rispettivamente il doppio o il triplo del tempo previsto (erogabile una sola volta per anno solare).

**Settore Telefonia:**

- **Termine:** 30/45 giorni solari (secondo la Carta dei Servizi dell'operatore).
- **Indennizzo automatico:** Se la risposta supera i 45 giorni, spetta un indennizzo di € 2,50 al giorno, fino a un massimo di € 300,00.

## COSA FARE SE NON SI RICEVE RISPOSTA

**Se il fornitore non risponde o se la risposta non è soddisfacente**
**PUÒ ESSERE ATTIVATO UN TENTATIVO DI CONCILIAZIONE**