

LA BOLLETTA PARLA CHIARO

Leggere correttamente la propria bolletta è utile per conoscere e monitorare i propri consumi.

Qui trovi le risposte alle domande più comuni.



COME POSSO MONITORARE I MIEI CONSUMI?

Nella bolletta trovi il box dedicato **riepilogo degli ultimi 13 mesi**. Qui ti riassumiamo il tuo consumo annuo, espresso in kWh. Ti indichiamo, anche quando i tuoi consumi sono effettivi o stimati. Se stimati, ti consigliamo di fare sempre l'autolettura dall'Area Personale MySorgenia, accessibile da web e App, oltre che via telefono - ci aiuterai a calcolare una bolletta sulla base dei tuoi reali consumi.



POSSO VERIFICARE SE LA MIA POTENZA È ADATTA ALLE MIE ABITUDINI?

Certo! All'interno della sezione dedicata al riepilogo dei consumi ultimi 13 mesi, trovi le voci potenza fatturata e **livello massimo di potenza prelevata**. Se hai dubbi o vuoi chiedere una variazione di potenza contatta il nostro servizio clienti.



COME CAPISCO QUANTO SPENDO MEDIAMENTE?

Nel box dedicato al **riepilogo degli importi**, trovi tutte le informazioni sul costo medio unitario per la luce, ovvero il **costo per i servizi di vendita** (cioè i costi che sosteniamo per acquisire e vendere l'energia) e il **costo medio unitario totale che comprende anche altre voci di spesa**, come imposte e costi di trasporto, ecc. I costi sono espressi in euro/kWh (chilowattora).



SE HO BISOGNO DI ASSISTENZA, COME POSSO CONTATTARE SORGENIA?

Per qualsiasi dubbio o difficoltà, oltre al telefono, puoi contattare il nostro **servizio clienti usando i nostri canali digitali**: la chat, i canali social, WhatsApp o l'Area Personale MySorgenia, accessibile da web e App. Trovi tutte le indicazioni nel box verde in fondo alla prima pagina della bolletta.



HO UN GUASTO...E ADESSO?

Chiama il numero del **servizio guasti elettrici del tuo distributore che trovi nel box in fondo alla prima pagina della tua bolletta**.



DOVE POSSO TROVARE LE ALTRE INFORMAZIONI SULLA MIA BOLLETTA?

Al link <https://guidafattura.sorgenia.it> puoi trovare una guida dove ti spieghiamo nel dettaglio, tutte le voci relative al prodotto che hai sottoscritto e alla tua bolletta Sorgenia.

Per sapere il **nome del tuo prodotto**, consulta il **box in alto a destra in una qualsiasi bolletta**.

Se hai bisogno di sapere anche il **codice della versione del prodotto**, lo trovi sempre all'interno della bolletta, **nel box in alto a sinistra della seconda pagina**.