

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?

All'interno della tua bolletta trovi il box **riepilogo degli ultimi 13 mesi**. Qui ti riassumiamo il tuo consumo annuo, espresso in Smc. Ti indichiamo anche quando i tuoi consumi sono effettivi o stimati.



QUAL È LA DIFFERENZA TRA CONSUMI EFFETTIVI E STIMATI?

Con l'espressione "**consumi effettivi**" intendiamo che il distributore ci ha fornito la lettura del tuo contatore che viene identificata in bolletta con la dicitura "rilevata". Con "**stimata**", invece, intendiamo una lettura calcolata sulla base dello storico dei tuoi consumi o sul dato di consumo annuo che ci hai dato. 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.



COME CAPISCO QUANTO SPENDO MEDIAMENTE?

Nel box dedicato al **riepilogo degli importi**, trovi tutte le informazioni sul costo medio unitario per il gas, ovvero il **costo per i servizi di vendita (cioè i costi che sosteniamo per acquisire e vendere il gas) 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/Smc (metro cubo standard).



HAI BISOGNO DI ASSISTENZA PER LA GESTIONE DELLA TUA FORNITURA?

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.



HAI UNA FUGA DI GAS E NON SAI CHI CONTATTARE?

Chiama il numero del **servizio pronto intervento gas 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**.