

UNIQA

Assistenza guasti e disservizi

Contatti, procedure e percorsi di escalation per telefonia, luce e gas, noleggio auto e gestione flotte.

Edizione mobile e stampabile

Recapiti verificati sui canali ufficiali - 1 agosto 2026

Prima di contattare l'assistenza

Preparare subito i dati corretti riduce i tempi della chiamata e rende più semplice un eventuale reclamo successivo.

- ✓ Codice cliente o numero della linea.
- ✓ POD per l'elettricità o PDR per il gas.
- ✓ Data e ora di inizio del problema.
- ✓ Descrizione breve, precisa e verificabile.
- ✓ Numero di ticket precedente, se già aperto.
- ✓ Foto e documenti in caso di danno materiale.

Al termine della chiamata annota sempre: data e ora, nome o codice dell'operatore, numero pratica e tempo di risoluzione promesso.

Telefonia

- 1 Chiama il numero di assistenza/guasti del gestore e ottieni il numero di pratica.
- 2 Attendi il tempo di ripristino dichiarato dal gestore.
- 3 Se il problema non viene risolto, invia un reclamo scritto tramite PEC, raccomandata o area clienti.
- 4 Se la risposta non arriva o non è soddisfacente, valuta la conciliazione ConciliaWeb/Corecom.
- 5 Per casi urgenti può essere richiesto un provvedimento temporaneo al Corecom.

Riferimenti presenti nel vademecum fornito: delibere AGCOM 347/18/CONS, 203/18/CONS e 339/18/CONS.

Energia

Fornitore: bolletta, contratto, offerta, voltura e disdetta.

Distributore: blackout, fuga di gas, contatore guasto o problema sulla rete. Il numero corretto è indicato nella prima pagina della bolletta.

Per i problemi contrattuali o di fatturazione il reclamo va inviato al fornitore. Per i guasti reali è invece necessario chiamare direttamente il distributore locale.

Il documento fornito riporta inoltre tempi e indennizzi indicativi, con riferimento alla normativa ARERA richiamata nel testo originale.

Noleggio auto e flotte

Regola essenziale: in caso di guasto, sinistro o fermo veicolo, chiama prima il Customer Service della società di noleggio. Un intervento non autorizzato presso un'officina non convenzionata potrebbe non essere rimborsato.

- ✓ Tieni disponibili targa e dati del contratto.
- ✓ Comunica posizione e condizioni del veicolo.
- ✓ Chiedi conferma su traino, officina e auto sostitutiva.
- ✓ Conserva il numero della pratica aperta.

Telefonia

Vodafone

PRIVATI

ASSISTENZA / GUASTI

 **190**

Gratuito, tutti i giorni 8:00–22:00 (fuori orario solo per furto/smarrimento SIM)

BUSINESS

SERVIZIO CLIENTI AZIENDE

 **42323** (da cellulare Vodafone) ·  **800 227 755** (da fisso o altri operatori)

ALTRI CANALI

Estero	+39 349 2000 190 (8:00–22:00)
WhatsApp	349 9190 190 — bot TOBi, 24/7
Email/PEC	servizioclienti@vodafone.pec.it
Area clienti	"190 Fai da Te" su vodafone.it e app My Vodafone — richiede registrazione

TIM

PRIVATI

GUASTI LINEA FISSA

 **187**

Gratuito, tutti i giorni 7:00–23:00

GUASTI LINEA MOBILE

 **119**

Gratuito, attivo 24/7

BUSINESS

SERVIZIO CLIENTI AZIENDE / P.IVA

 **191**

Assistenza commerciale dedicata: 800 583 911

ALTRI CANALI

Eestero fisso

+39 02 85951 / +39 06 36881

Eestero mobile

+39 33 99 119 (gratis da UE)

WhatsApp

335 123 7272

Email/PEC

telecomitalia@pec.telecomitalia.it

Area clienti

App/sito MyTIM — richiede registrazione; assistente virtuale Angie

Fastweb

FAMIGLIA E PARTITA IVA - INTERNET E MOBILE

ASSISTENZA / GUASTI



192 193

Gratuito da rete Fastweb. Per guasti con totale assenza del servizio: operatori 7/7 dalle 8:00 alle 24:00.

PICCOLE IMPRESE INTERNET E MOBILE (2-8 LINEE)

ASSISTENZA IMPRESE



192 194

Lun-ven 8:00-20:00; gratuito da rete fissa e mobile Fastweb.

MEDIE E GRANDI AZIENDE

I canali tecnici e amministrativi sono personalizzati e indicati nel contratto.

Fastweb - energia e altri canali

FASTWEB ENERGY - FAMIGLIA E PARTITA IVA

ASSISTENZA ENERGIA

 **800 778 383**

Lun-ven 9:00-18:00; chiamare dal numero mobile validato in fase di sottoscrizione.

ALTRI CANALI

Estero	+39 375 600 4193 - tutti i giorni 8:00-24:00
WhatsApp Famiglia/ P.IVA	375 783 6519
WhatsApp Piccole imprese	375 655 4111
PEC reclami	fastweb@pec.fastweb.it
Area clienti	MyFastweb: Assistenza / Supporto e tracciamento richieste

Eolo

PRIVATI / PARTITA IVA

ASSISTENZA TECNICA

 **02 3700 851**

Lun-sab 8:00-22:00, dom 9:00-22:00, festivi 9:00-18:00

BUSINESS / AZIENDA

ASSISTENZA DEDICATA

 **02 3700 8585**

ALTRI CANALI

Nuovi clienti	800 920 921
Estero	02 3700 858
Email/PEC	eolo@pec.eolo.it
Area clienti	App MyEOLO / sito — richiede codice cliente. Nessun canale WhatsApp ufficiale, disponibile chat sito/app

Retelit

ASSISTENZA TECNICA / AMMINISTRATIVA (PRIVATI E BUSINESS)

 **800 585 383**

Lun-sab 8:30-21:30

ALTRI CANALI

Estero +39 02 8720 0983

Email servizio.clienti@retelit.it

PEC servizioclienti@pec.retelit.it

Area clienti Retelit opera prevalentemente come operatore wholesale/enterprise: non ha un'app consumer, l'accesso è legato al contratto specifico

Wind (WindTre)

PRIVATI

ASSISTENZA / GUASTI

 **159**

Gratuito, tutti i giorni 8:00–22:00

BUSINESS

ASSISTENZA AZIENDE

 **1928**

Tutti i giorni 8:00–20:00 (tecnica linee fisse/mobili 24/7)

ALTRI CANALI

Eestero privati	+39 320 5000 200 (gratuito)
Eestero business	+39 320 5000 199
WhatsApp	388 0000 159
Sicurezza/phishing	800 900 134
PEC	servizioclienti159@pec.windtre.it
Area clienti	App/sito WINDTRE — richiede registrazione; assistente virtuale Will

Luce e gas

Duferco Energia

PRIVATI, PARTITA IVA E AZIENDE

SERVIZIO CLIENTI

 **800 93 93 00**

Lun–ven 8:00–20:00

CONDOMINI

 **800 94 94 22**

Lun–ven 9:00–18:00

GUASTI RETE / CONTATORE

Chiama il distributore locale: numero di pronto intervento in prima pagina della bolletta.

ALTRI CANALI

Estero/mobile 010 27 56 001

WhatsApp 349 329 2461

Email clienti@dufercoenergia.com

Area clienti Sito + app Duferco Energia — richiede registrazione con codice cliente

S4 Energia

PRIVATI E BUSINESS

SERVIZIO CLIENTI



800 978 413

Numero verde ufficiale S4 Energia.

GUASTI RETE / CONTATORE

Chiama il distributore locale: il numero di pronto intervento è riportato in bolletta.

ALTRI CANALI

WhatsApp	388 585 8854
Fax	041 396 9002
Email generale	info@s4energia.it
PEC	s4energia@pec.it
Area clienti	Area Clienti S4 Energia

A2A Energia

CLIENTI DOMESTICI - MERCATO LIBERO

PRATICHE E INFORMAZIONI COMMERCIALI

 **800 199 955**

Lun-ven 8:30-17:00; gratuito da rete fissa.

CLIENTI BUSINESS - MERCATO LIBERO

PRATICHE E INFORMAZIONI COMMERCIALI

 **800 178 580**

Lun-ven 8:30-17:00; gratuito da rete fissa e mobile.

SOLO SERVIZIO A TUTELE GRADUALI MICROIMPRESE

NUMERO DEDICATO STG MICROIMPRESE

 **800 775 300**

Lun-ven 8:30-17:00; gratuito da rete fissa.

GUASTI RETE - ZONA MILANO/BRESCIA (UNARETI)

 **800 933 301** luce ·  **800 131 000** gas

Cremona luce: 800 994 202. Nelle altre zone chiama il distributore indicato in bolletta.

NUMERI DA MOBILE O ESTERO

Domestici Mercato Libero 02 8284 1510

Business Mercato Libero 02 8284 1530

STG Microimprese 02 8284 1590

Area clienti MyA2A e area richieste/reclami

Enel Energia

PRIVATI E BUSINESS

SERVIZIO CLIENTI



Numero gratuito unico, tutti i giorni 7:00-22:00, escluse le festività nazionali.

GUASTI RETE ELETTRICA / BLACKOUT

Non chiamare Enel Energia: per il guasto chiama e-distribuzione al numero 803 500.

ALTRI CANALI

Estero	+39 06 6451 1012 - tutti i giorni 7:00-22:00, escluse festività nazionali
WhatsApp ufficiale	329 871 0714
Autolettura	800 900 837 , oppure App / Area Clienti
PEC	enelenergia@pec.enel.it
Accessibilità	App Pedius per persone sorde
Area clienti	Area Clienti e App Enel Energia

Enel Distribuzione (e-distribuzione)

PRONTO INTERVENTO GUASTI / BLACKOUT

 **803 500**

Gratuito, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

ALTRE RICHIESTE (VOLTURA TECNICA, ALLACCI, LETTURE)

Lun–ven 9:00–18:00, sab 9:00–13:00

ALTRI CANALI

Estero

02 911 55 155

PEC reclami

e-distribuzione.reclami@pec.enel.it

Vale anche se il fornitore del cliente non è Enel: e-distribuzione gestisce la rete per la maggior parte del territorio italiano, indipendentemente da chi emette la bolletta.

Amgas

Attenzione: esistono due fornitori distinti con nome simile. Verifica sulla bolletta del cliente quale dei due si applica.

AMGAS BLU (PUGLIA/FOGGIA — GRUPPO HERA COMM)

 **800 126 465**

Lun–ven 8:00–20:00, sab 8:00–18:00

AMGAS BARI S.R.L.

 **800 887 096**

Lun–ven 8:30–15:30

Da mobile: +39 080 246 9638

GUASTI / FUGHE DI GAS

Chiama sempre il distributore locale: numero in bolletta, mai il fornitore.

ALTRI CANALI

Email (Bari)

info@amgasbarisrl.it

PEC (Bari)

info@pec.amgasbarisrl.it

Area clienti

Amgas Blu Click (Foggia) — richiede registrazione

Noleggjo auto

Leasys

SOCCORSO STRADALE / GUASTO / SINISTRO

 **800 334 422**

Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

SERVIZIO CLIENTI - CONTRATTO E PRATICHE

 **800 334 422**

Lun-ven 8:00-20:00.

SOCCORSO STRADALE DALL'ESTERO

 **+39 06 8033 8702**

Contattare preventivamente la Centrale Operativa per autorizzazioni e servizi collegati.

ALTRI CANALI

Area clienti

App/sito My-Leasys: sezione Soccorso, contratto e richieste

Ayvens (ex ALD Automotive)

SOCCORSO STRADALE / GUASTO / SINISTRO

 **800 426 426**

Soccorso stradale 24/7; il servizio è soggetto alle condizioni del contratto.

CUSTOMER SERVICE - CONTRATTO E PRATICHE

 **800 426 426**

Lun-ven 8:00-20:00; sab 8:00-14:00.

CONTATTI DALL'ESTERO

Customer Service	+39 06 6519 2085 - lun-ven 8:30-18:00
Soccorso ACI Global	+39 02 6616 5605 - 24/7
Soccorso Europ Assistance	+39 02 5828 6034 - 24/7
Nota	Usa la centrale prevista dal contratto o dalla documentazione di bordo.
Area clienti	My Ayvens e form online per assistenza, sinistri e reclami

Fac-simile di reclamo scritto

Adatta i dati tra parentesi quadre e invia tramite PEC o raccomandata A/R, conservando ricevuta e copia del testo.

Oggetto: Reclamo formale - [numero pratica/codice cliente]

Spett.le [Nome gestore],

Il/la sottoscritto/a [nome e cognome], titolare del contratto n. [numero contratto/codice cliente], con fornitura/linea presso [indirizzo], segnala quanto segue:

[Descrizione del problema: data e ora di inizio, natura del guasto/disservizio, segnalazioni già effettuate e relativo numero pratica].

Si richiede la risoluzione del problema nei tempi previsti e, qualora applicabile, il riconoscimento dell'indennizzo previsto.

Si allega: [foto, fatture, screenshot].

Distinti saluti.

[Nome e cognome / firma]

[Data]

Affidabilità e limiti

I recapiti e gli orari aggiornati in questa edizione sono stati verificati sui canali ufficiali dei gestori il 1 agosto 2026. I gestori possono modificarli: in caso di dubbio controlla sempre fattura, bolletta, contratto o area clienti più recente.

Le indicazioni su tempi, indennizzi e conciliazione sintetizzano il vademecum originario e non costituiscono consulenza legale.

Attenzione ad Amgas: il documento distingue Amgas Blu e Amgas Bari S.r.l. Verifica sempre in bolletta la società corretta.