

MODULO RECLAMO

Prima di utilizzare il presente Modulo Reclamo, La invitiamo a contattare il **Servizio Clienti E.Smart** al Nr. Verde **800 684 854**: il più delle volte i problemi segnalati troveranno una soluzione immediata.

Barrare il Servizio oggetto del reclamo: ☐ Energia elettrica ☐ Gas naturale

DICHIARANTE

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____ in qualità di _____

Telefono _____ e-mail _____

Indirizzo comunicazioni _____ n. _____ CAP _____ Città _____ Prov. _____

DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA

Cognome Nome / Ragione sociale _____

Indirizzo _____ n. _____ CAP _____ Città _____ Prov. _____

Codice Cliente

Cod. Utenza

Codice POD

Codice PDR

Argomento del reclamo:

- ☐ **Contratto** – Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite
- ☐ **Morosità e sospensione** – Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (CMOR)
- ☐ **Mercato** – Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello “switching” e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate
- ☐ **Fatturazione** – Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi
- ☐ **Misura** – Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
- ☐ **Conessioni, lavori e qualità tecnica** – Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza
- ☐ **Bonus sociale** – Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni
- ☐ **Qualità commerciale** – Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
- ☐ **Altro** (Reclami e/o richieste diverse da quelle sopra elencate)

Luogo e Data _____

Firma del Cliente √ _____

MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato indistintamente tramite:

posta: E.Smart S.r.l.
Via G. Malipiero 16/18
20138 Milano (MI);

mail: clienti@e-smart.it;

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISPOSTA AL RECLAMO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. E.Smart S.r.l. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle possibili azioni correttive.

La mancata/parziale/errata compilazione dei campi identificativi dell'utenza non sono compilati, E.Smart non potrà procedere alla corretta gestione del reclamo stesso.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016

Ai sensi Regolamento Europeo 679/2016, La informiamo che i dati sopra riportati sono necessari per poter procedere alla gestione del Suo reclamo e saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, esclusivamente per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto. I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza, dal personale addetto alla gestione dei reclami. I Suoi dati non verranno diffusi. Per esercitare i diritti di cui al Regolamento Europeo 679/2016 (tra cui il diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione degli stessi), La preghiamo di rivolgersi al Titolare del trattamento, nonché E.Smart S.r.l. con sede legale in Milano, Via G. Malipiero, 20 – 20138 Milano (MI).