

Modulo reclamo gas**Dati del cliente**

Nome e cognome/Ragione sociale: _____

Cod. Fiscale/P. IVA: _____

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): _____

Via/piazza: _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel: _____ Cell: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Dati della fornitura elettrica per cui si reclama**Contratto di Fornitura nel mercato libero?** () Si () No**Consumatore?** () Domestico () Non Domestico

Nome Fornitore: _____

PDR (Gas): _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:

- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016, che i dati personali forniti attraverso la presente dichiarazione/istanza sono indispensabili per poter procedere alla richiesta e che verranno trattati da Smart Energy S.r.l., anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità appena indicate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e del D.Lgs. n. 196/2003. Dichiara di essere stato altresì informato che Smart Energy S.r.l. potrà comunicare i predetti dati a società controllanti, controllate o collegate, e a soggetti terzi che collaborino (a livello tecnico, amministrativo od organizzativo), comunque sempre all'interno della Comunità Europea, con Smart Energy S.r.l. nell'espletamento della presente richiesta o nell'esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica e che può esercitare i diritti di cui agli artt. dall'11 al 22 del Regolamento EU GDPR, inviando le relative richieste al Responsabile del Trattamento Dati presso Smart Energy S.r.l., P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO), anticipandole per e-mail all'indirizzo privacy@smartenergy.to;
- dichiara infine di essere stato informato che il Titolare del Trattamento Dati Personali è Smart Energy S.r.l.
- per visionare l'informativa privacy completa <https://smartenergy.to/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Modulo reclamo gas

Luogo e Data: _____

Firma: _____

Descrizione del reclamo

- () Nuovo
 () Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID: _____

ARGOMENTO	Sub Argomento	
Contratti		
Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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).	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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.	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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	Autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi Stimati Errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Fatturazione importi anomali		
Reclami per importi anomali, così come prescritto dall'art.9 del TIQV	Importi Anomali	<input type="checkbox"/>
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	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Connessioni, 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.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale		
Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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	Servizio clienti (call center, ecc.)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Altro		
Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		<input type="checkbox"/>

Modulo reclamo gas

Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo

Luogo e Data: _____ Firma: _____

Allegati obbligatori

- () **N.1** - Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- () **N.2** - Reclamo già inviato all'esercente
- () **N.3** - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)
- () **N.4** - Delega: obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione

Altri allegati (se disponibili)

- () **N.5** - Risposta eventualmente ricevuta dall'esercente
- () **N.6** - Copia completa contratto
- () **N.7** - Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)

Modulo reclamo gas**DELEGA**

da compilare a cura del CLIENTE, se il reclamo è presentato da un suo delegato.
Alla delega è obbligatorio allegare un documento di identità del cliente non scaduto

Il/La sottoscritto/a:

**DELEGA
DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO**

Nome e cognome/Ragione sociale: _____

Cod. fiscale/P. IVA: _____

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): _____

Via/piazza: _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel: _____ Cell: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente: _____ Firma delegato: _____

Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016

Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:

- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016, che i dati personali forniti attraverso la presente dichiarazione/istanza sono indispensabili per poter procedere alla richiesta e che verranno trattati da Smart Energy S.r.l., anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità appena indicate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e del D.Lgs. n. 196/2003. Dichiara di essere stato altresì informato che Smart Energy S.r.l. potrà comunicare i predetti dati a società controllanti, controllate o collegate, e a soggetti terzi che collaborino (a livello tecnico, amministrativo od organizzativo), comunque sempre all'interno della Comunità Europea, con Smart Energy S.r.l. nell'espletamento della presente richiesta o nell'esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica e che può esercitare i diritti di cui agli artt. dall'11 al 22 del Regolamento EU GDPR, inviando le relative richieste al Responsabile del Trattamento Dati presso Smart Energy S.r.l., P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO), anticipandole per e-mail all'indirizzo privacy@smartenergy.to;
- dichiara infine di essere stato informato che il Titolare del Trattamento Dati Personali è Smart Energy S.r.l.
- per visionare l'informativa privacy completa <https://smartenergy.to/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Luogo e Data: _____

Firma: _____

Modulo reclamo gas

Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti; la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione da parte dello Sportello.

- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il numero di riferimento ID del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

IL MODULO PUÒ ESSERE INVIATO :	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
E - Mail	info@smartenergy.to
Posta ordinaria	<i>P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO)</i>

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO:
800 959119**