

**Modulo reclamo energia****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  NoConsumatore?  Domestico  Non Domestico

Nome Fornitore: \_\_\_\_\_

POD ( Energia elettrica ): \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura: Via/piazza \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

## Modulo reclamo energia

### Descrizione del reclamo

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

ARGOMENTO	Sub Argomento	
<b>Contratti</b> 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 Volture e subentri Modifiche unilaterali Altro	
<b>Morosità e sospensione</b> 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 Sospensione e riattivazione Cmor Altro	
<b>Mercato</b> 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 Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Altro	
<b>Fatturazione</b> 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 Ricalcoli Consumi Stimati Errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Importi per consumi risalenti a più di due anni Altro	
<b>Fatturazione importi anomali</b> Reclami per importi anomali, così come prescritto dall'art.9 del TIQV	Importi Anomali	
<b>Misura</b> 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	Cambio misuratore Verifica ricostruzioni Mancate letture Altro	
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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) Continuità Valori della tensione Sicurezza Altro	
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro	
<b>Qualità commerciale</b> 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.) Indennizzi Altro	
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		

## Modulo reclamo energia

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 energia****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: \_\_\_\_\_

- 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 INVIAZO :	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
E - Mail	<a href="mailto:assistenza@smartenergy.to">assistenza@smartenergy.to</a>
Posta ordinaria	P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO)

**Modulo reclamo energia**

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

Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679.

Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:

- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679, 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., Titolare del trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità dichiarate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo. 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.

- È a conoscenza di poter esercitare i diritti di cui agli artt. Dal 15 al 22 del Regolamento Europeo, inviando le relative richieste al Titolare del trattamento o scrivendo all'indirizzo: assistenza@smartenergy.to

Per visionare l'informativa privacy completa <https://smartenergy.to/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Luogo e Data: \_\_\_\_\_

Firma e Timbro: \_\_\_\_\_