



E.Smart s.r.l. - Via G. Malipiero, 20 - 20138 Milano (MI)

P.IVA e C.F. 01968110203

C.C.I.A.A. REA MI-1838295

Cap. Soc. € 100.000 i.v.

Nr. Verde 800 684 854 (da rete fissa)

Tel. 02 5543 001 (da rete mobile)

Fax 02 5543 0049

www.e-smart.it

Prima di utilizzare il presente Modulo Reclamo, chiami il **Servizio Clienti** al Nr. Verde **800 684 854** (da rete fissa) o **02 5543 001** (da rete mobile) e ci racconti il motivo del tuo reclamo: il più delle volte i problemi segnalati trovano una soluzione immediata.

Il presente modulo va utilizzato solo nel caso di contestazioni relative alle casistiche riportate nel retro.

MODULO RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Barrare il servizio cui si riferisce il reclamo*: Energia elettrica Gas naturale Entrambe

Dichiarante (Cognome e Nome/Rag. Sociale dell'intestatario dell'utenza)

Cognome*				Nome*			
Nato a		il		in qualità di			
Rag. Sociale (in caso di fornitura intestata a soggetto giuridico)							

Recapiti Dichiarante

Telefono o Cellulare		Fax		e-mail*(1)					
Indirizzo comunicazioni*		n.*		CAP*		Città*		Prov.*	

Dati identificativi della fornitura

Indirizzo di fornitura*		n.*		CAP*		Città*		Prov.*	
Codice Cliente o Cod. Utenza*			Codice POD e/o Codice PDR*						

Argomento del reclamo* (Barrare l'argomento del proprio reclamo)

Fatturazione di importi anomali (2)

Indicare la **lettura** (riportare il dato solo per il servizio cui si riferisce il reclamo):

Lettura contatore energia elettrica [kWh]: F1 _____ F2 _____ F3 _____ Data autolettura _____

Lettura contatore gas naturale [smc]: _____ Data autolettura _____

Descrizione del reclamo*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e Data _____

Firma del Cliente ✓ _____

* I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori.



E.Smart s.r.l. - Via G. Malipiero, 20 - 20138 Milano (MI)

P.IVA e C.F. 01968110203

C.C.I.A.A. REA MI-1838295

Cap. Soc. € 100.000 i.v.

Nr. Verde 800 684 854 (da rete fissa)

Tel. 02 5543 001 (da rete mobile)

Fax 02 5543 0049

www.e-smart.it

- (1) Per l'invio della risposta motivata verrà utilizzata in via prioritaria l'indirizzo e-mail.
- (2) Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com (cui si rimanda per completezza) per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal Contratto:

Per il servizio **gas naturale**:

1. Salvo i casi in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi, quando l'importo della bolletta, o la somma delle bollette coinvolte, è superiore al doppio dell'addebito più elevato delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e tale importo è derivante da:

- dati di misura rilevati o stimati;
- ricalcoli di importi precedentemente fatturati dovuti a una modifica dei dati di misura;
- ricalcoli di importi precedentemente fatturati dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
- blocco di fatturazione.

2. Quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Per il servizio **energia elettrica**:

1. Quando l'importo della bolletta, o la somma delle bollette coinvolte, è superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e tale importo è derivante da:

- dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati;
- ricalcoli di importi precedentemente fatturati dovuti a una modifica dei dati di misura;
- ricalcoli di importi precedentemente fatturati dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
- blocco di fatturazione.

2. Quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato indistintamente tramite:

- **posta** ad E.Smart S.r.l. – Via G. Malipiero 20 – 20138 Milano (MI);
- **mail** all'indirizzo di posta elettronica: info@e-smart.it;
- **fax** al numero 02.55430049.

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 ss.mm.ii. 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 eventuali azioni correttive.

Se uno o più campi obbligatori non sono compilati, E.Smart non potrà procedere alla corretta gestione del reclamo stesso.

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DEL D. LGS. N. 196 DEL 30/06/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, 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 all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 (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).