



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.

MODULO RECLAMO

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)

- Contratto** (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)
- 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 (C^{MOR}))
- 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)
- 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)
- 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 richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza)

Descrizione del reclamo*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e Data _____

Firma del Cliente √ _____

(1) Per l'invio della risposta motivata verrà utilizzata in via prioritaria l'indirizzo e-mail.

* 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

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).