



Reclamo al proprio gestore

PRIMA di contattare lo Sportello invia un reclamo scritto al tuo gestore del servizio idrico integrato.



Il recapito per l'invio dei reclami è riportato, di norma, in **bolletta** e sul **sito internet** del gestore.



Utilizza una modalità che consenta di provare la data del ricevimento del reclamo da parte del fornitore (es. indirizzo PEC o posta elettronica, presentazione agli uffici del gestore, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta o raccomandata con avviso di ricevimento, fax con ricevuta di trasmissione o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento del medesimo risultato).



Attenzione: se hai un problema relativo al Bonus Sociale Idrico o in caso di fornitura sospesa PUOI chiedere supporto allo Sportello anche senza preventivo reclamo al Gestore e PUOI presentare contemporaneamente reclamo al tuo gestore ed allo Sportello.



Attesa di 30 giorni per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo gestore. La comunicazione deve pervenire, per legge, entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo da parte del gestore

SE la risposta scritta **NON** perverrà **entro 30 giorni** lavorativi oppure se la risposta ricevuta dal gestore **NON** sarà ritenuta soddisfacente, allora potrai presentare reclamo allo Sportello.



I reclami inviati allo Sportello **PRIMA** della scadenza dei 30 giorni, saranno considerati **IRREGOLARI** (in quanto non rispettano la procedura prevista dall' Autorità) e lo Sportello inviterà l'utente o il suo delegato ad attendere tale termine, ad eccezione dei reclami in materia di sospensione della fornitura o in materia di Bonus sociale idrico.



Invio richiesta a Servizio SMART Help



AVVIA la procedura di richiesta al Servizio ed iscriviti al **Portale Sportello!**

Il Portale permette di gestire la richiesta totalmente ON-LINE



Google Chrome è il browser consigliato. Verifica di aver installato la versione più recente!



Qualora tu sia cliente o delegato dovrai compilare moduli diversi.

Tieni a disposizione l'ultima bolletta o fattura per inserire nel modulo di richiesta le informazioni necessarie. Verifica inoltre sul modulo le condizioni per poter presentare la richiesta ed i documenti obbligatori da allegare.

Controlla la correttezza dei dati inseriti, il Servizio utilizzerà tali recapiti per contattarti.



Per accedere al Servizio conserva *username* e *password* e, una volta digitato il **codice OTP** ricevuto via SMS sul recapito cellulare inserito in fase di registrazione, potrai presentare le tue richieste e consultare i relativi fascicoli. Il medesimo *username* ti permetterà di presentare più richieste.

Agli utenti che accedono con **SPID** sarà richiesto, al primo accesso al Portale, di indicare un indirizzo e-mail ed il proprio recapito di cellulare.

Il Servizio è GRATUITO

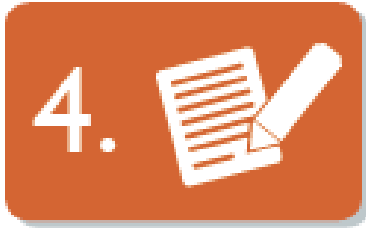


I clienti non domestici, le associazioni dei consumatori domestici e non domestici, gli altri delegati professionisti possono inoltrare le loro richieste SOLO tramite PORTALE.

I clienti domestici non assistiti da un delegato professionista (avvocato, consulente etc.) o da un'Associazione consumatori possono inviare la richiesta anche via e-mail, fax o posta agli indirizzi sopra riportati, compilando in tutte le sue parti il Modulo di interesse scaricabile dalla sezione [Modulistica](#). In questo caso si raccomanda l'utilizzo di UN SOLO canale di contatto.



Il Servizio è GRATUITO



Verifica lo stato di lavorazione del tuo reclamo

E' possibile verificare lo stato di lavorazione della propria pratica on-line H24 all'indirizzo www.portalesportello.it se l'inoltro del reclamo è avvenuto tramite Portale, ovvero contattando il Numero Verde Sportello **800.166.654** dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì esclusi i festivi (*nei giorni 2 novembre, 24 e 31 dicembre il servizio è attivo dalle 8:00 alle 12:00; il 29 giugno il servizio non è attivo*).



Come lavora lo Sportello?

Prende in carico il reclamo, verifica l'integrità dei documenti ricevuti e provvede ad attribuire un codice (SPCEN) che identificherà la pratica nel corso dell'intera gestione.



Accerta la regolarità e la completezza delle informazioni inviate, al fine di verificare la presenza di tutti gli elementi necessari all'analisi della problematica.

Lo Sportello richiederà le informazioni mancanti o di attendere la risposta del gestore in caso di assenza degli elementi richiesti ed indicati come obbligatori o qualora non sia stata rispettata la procedura di presentazione di un reclamo, qui descritta. Si invita a leggere attentamente le richieste che perverranno dallo Sportello e ad inviare SUBITO tutti i dati ed i documenti indicati come necessari.

I reclami NON regolarizzati o che rimarranno incompleti oltre 30 giorni dalla comunicazione dello Sportello saranno archiviati.

Analizza i dati ed i fatti esposti dall'utente, dal delegato e dai gestori, se ritenuto necessario il loro coinvolgimento, sino alla risoluzione della problematica.



SE lo Sportello verifica che l'istanza ricevuta è già stata soddisfatta dai gestori o ne determina la sua insussistenza in funzione della regolazione vigente oppure individua la presenza di altro procedimento in sede giudiziale o stragiudiziale sulla medesima controversia, archivia la pratica ed informa l'utente o il suo delegato.



Fornisce all'utente finale, ai delegati ed ai gestori coinvolti le indicazioni necessarie per la soluzione della problematica e comunica agli stessi le iniziative intraprese e gli esiti dell'attività svolta.

Accerta altresì la sussistenza dei presupposti per un'eventuale segnalazione all'Autorità, affinché possa avviare gli opportuni interventi nell'esercizio delle proprie competenze istituzionali. La presentazione di un reclamo allo Sportello NON comporta automaticamente l'apertura di un procedimento nei confronti del gestore da parte dell'Autorità.



Aggiorna il fascicolo che raccoglie tutta la documentazione prodotta sino alla chiusura della gestione del reclamo.



Segnala all'Autorità situazioni e prassi anomale rilevate nel corso della lavorazione dei reclami ricevuti. Tali azioni possono comportare procedimenti nei confronti dei gestori coinvolti o l'integrazione/aggiornamento della regolazione vigente di settore.



Valuta il servizio ricevuto dallo Sportello

Puoi valutare la qualità del supporto ricevuto nella soluzione del tuo problema accedendo all'indirizzo web riportato nella lettera con la quale ti sarà comunicato il completamento della gestione del reclamo da parte dello Sportello.



Aiutaci a migliorare il nostro servizio!

Compila il questionario lasciando il tuo giudizio, è semplice e richiede pochissimi minuti.



I dati inviati saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.

