

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



Come presentare un Reclamo

Dati ed informazioni da fornire allo Sportello



Nel reclamo **devono** essere presenti almeno:

- i **dati identificativi dell'utente** (intestatario della fornitura o richiedente la fornitura/prestazione) e della **fornitura** (indirizzo della fornitura idrica, codice utenza, ...), riportati di norma in bolletta, che consigliamo di allegare al reclamo;
- in caso di reclamo presentato da un **delegato**, la delega scritta da parte del titolare della fornitura o del richiedente la fornitura/prestazione;
- in caso di utente di una **fornitura condominiale** l'indicazione dell'indirizzo di fornitura e, qualora nella propria disponibilità, i dati identificativi dell'intestatario della fornitura.
- **copia del reclamo** inviato al gestore e copia della risposta al reclamo da parte dello stesso (se ricevuta); copia integrale delle bollette contestate (se il reclamo riguarda una o più bollette).



Nel reclamo devono essere allegati anche:

- copia del reclamo inviato al gestore;
- copia dell'eventuale risposta al reclamo ricevuta dal fornitore;
- copia *integrale* delle bollette contestate (se il reclamo riguarda una o più bollette).

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



2.



Attesa di 30 giorni per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo fornitore!

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



Le richieste inviate **PRIMA** della scadenza dei 30 giorni lavorativi, **NON** potranno essere gestite ed il cliente o il suo delegato sarà invitato ad attendere tale termine.

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



3.



Invio richiesta a Servizio SMART Help



AVVIA la procedura di richiesta al Servizio ed iscriviti al [Portale dello Sportello!](#)

Il Portale permette di gestire la richiesta totalmente ON-LINE



Internet Explorer e Google Chrome sono i browser consigliati per l'uso del Servizio. *Verifica di avere installato la versione più recente!*



A seconda che tu sia cliente o delegato dovrai compilare moduli diversi.

Tieni sottomano 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 userà questi recapiti per contattarti e conserva *username e password* per accedere al Portale, presentare la richiesta e consultarne il fascicolo; con il medesimo username potrai presentare più richieste.



Il Servizio è GRATUITO

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



4.



Check stato della richiesta

Verifica autonomamente H24 lo stato della tua richiesta, accedendo al Portale dello Sportello con le tue username e password.



Vai alla sezione “Le mie pratiche” che trovi nel Menu e verifica la colonna “Stato” nella quale è indicato lo stato di lavorazione delle richieste aperte tramite Portale.



I dati ed i documenti sono a disposizione on-line per **3 anni** dalla data di conclusione della procedura.

Internet Explorer e Google Chrome sono i browser consigliati per l'uso del Servizio. *Verifica di avere installato la versione più recente!*



In assenza di un uso frequente del pc o per semplice assistenza si consiglia di chiedere supporto ad un delegato, un parente, un amico, un'Associazione di consumatori o un professionista.



Puoi conoscere lo stato della tua richiesta anche chiamando il Numero Verde gratuito **800.166.654** dalle 8 alle 18, dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

800 166 654

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE



5.



Conclusione procedura e valutazione servizio ricevuto

La procedura si conclude in genere in *due settimane*.

È possibile valutare la qualità del supporto ricevuto nella soluzione del problema accedendo all'*indirizzo web* riportato nella lettera ricevuta a completamento della gestione della richiesta.



La valutazione può essere rilasciata **entro 30** giorni dalla data di protocollo riportata in tale lettera. Una volta inserite le credenziali di accesso in essa comunicate (username e password), si potrà procedere a rilasciare il proprio giudizio rispondendo a poche e semplici domande.



I dati personali e le informazioni fornite con la compilazione del questionario saranno utilizzati solo al fine di valutare la qualità dei servizi resi dallo Sportello e saranno trattati e diffusi solo in forma anonima e aggregata ai sensi dell'Informativa Privacy, affinché non sia possibile identificare la persona cui le informazioni si riferiscono.



Aiutaci a migliorare il nostro servizio! Compila il questionario, è semplice e richiede pochissimi minuti.

Il tuo giudizio sarà di grande aiuto per il continuo miglioramento del nostro servizio.