800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

4. 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.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE
ARERA

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 la problematica è stata risolta dal gestore o la stessa è oggetto di un procedimento stragiudiziale o giudiziale o, comunque, l'istanza risulta infondata sulla base della regolazione vigente, 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.