

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE

 ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



Reclamo al proprio fornitore



PRIMA di contattare lo Sportello invia un reclamo scritto al tuo fornitore di luce o gas.



Il recapito per l'invio dei reclami è riportato, di norma, in bolletta.



Utilizza una modalità che consenta di provare la data del ricevimento del reclamo da parte del fornitore (es. presentazione agli uffici dell'operatore, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta, oppure raccomandata con avviso di ricevimento, fax con ricevuta di trasmissione, posta elettronica ed ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato).



Nel SOLO caso di controversia in materia di Bonus luce e gas è possibile inviare la richiesta allo Sportello in contemporanea al reclamo al fornitore.

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE

 ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente

2.



Attesa di 30 giorni solari per la risposta



ATTENDI la risposta scritta del tuo fornitore!

SE la risposta scritta **NON** perverrà **entro 30 giorni** solari 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 solari, **NON** potranno essere gestite ed il cliente o il suo delegato sarà invitato ad attendere tale termine.

3.



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 dovrà 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

800 166 654
SPORTELLO PER IL CONSUMATORE
ENERGIA E AMBIENTE

 ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti 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

 ARERA Autorità di Regolazione
per Energia Reti 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.*