



S.MED.E. Pantelleria S.p.A.
Viale Strasburgo 189 - 90146 - Palermo (PA)
Codice Fiscale e Part. I.V.A. 03620860829

Cliente:
Indirizzo cliente:
Email cliente:
Codice cliente:
Codice utenza:

MODULO DI RECLAMO

....., li / /

Inoltre il reclamo ...I... signor... Cod. Fisc
In qualità di
(proprietario, locatario, usufruttuario, amministratore, o altro titolo)

Indirizzo di fornitura

Telefono Fax

Indirizzo per il recapito della risposta al reclamo (indicare se diverso dal precedente)
.....

Il reclamo riguarda:

(segnare con una x sulla colonna destra della seguente tabella)

Energia elettrica

GAS

Servizio Idrico

Contratti

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.

Recesso	
Volture e subentri	
Modifiche unilaterali	
Altro	

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 (Cmor).

Morosità	
Sospensione e riattivazione	
Cmor (corrispettivo morosità)	
Altro	

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.

Presunti contratti non richiesti	
Cambio fornitore	
Condizioni economiche nuovi contratti	
Doppia fatturazione	
Altro	

.....
firma

Informativa al trattamento di dati personali - artt. 13 del Reg. UE 2016/679 - GDPR

Gentile utente, il trattamento dei Suoi dati personali raccolti con il presente modulo, da S.MED.E. Pantelleria S.p.A., Titolare del trattamento, si fonda sulle seguenti basi giuridiche: (art. 6 com 1 lett b e c GDPR)

1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere e delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;

2) l'adempimento di obblighi previsti per legge;

Il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria: qualora non compili in tutte le sue parti il presente modulo non saremo in grado di dare riscontro alle Sue richieste; i dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione ad ARERA - Autorità di regolazione per energia reti e ambiente; il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza; i dati saranno conservati per tutto il periodo necessario all'espletamento della Sua pratica, ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da essa derivanti.

L'interessato, potrà esercitare i diritti previsti dal CAPO III del GDPR artt. 15 -22, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati), semplicemente inviando una mail a pantelleria@smede.it o al Responsabile della Protezione (DPO) ergon.serviziopdo@pec.it.



S.MED.E. Pantelleria S.p.A.
 Viale Strasburgo 189 - 90146 - Palermo (PA)
 Codice Fiscale e Part. I.V.A. 03620860829

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.

Autolettura (uso della)	
Ricalcoli	
Consumi stimati errati	
Periodicità e fattura di chiusura	
Pagamenti e rimborsi	
Altro	

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.

Cambio misuratore	
Verifica e ricostruzioni	
Mancate letture	
Altro	

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.

Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	
Continuità	
Valori della tensione/pressione	
Sicurezza	
Altro	

Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

Validazioni	
Cessazioni	
Erogazioni	
Altro	

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.

Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
Indennizzi	
Altro	

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Motivo del reclamo

.....

- Il reclamo viene presentato per la prima volta.
- Questo stesso reclamo è già stato presentato in data, la risposta dell'Azienda Elettrica riporta la data Il reclamo viene nuovamente inoltrato perchè:
 - la risposta non è stata chiara.
 - il problema non è ancora risolto.
 - il problema si è ripresentato.

.....
firma

Informativa al trattamento di dati personali - artt. 13 del Reg. UE 2016/679 - GDPR
 Gentile utente, il trattamento dei Suoi dati personali raccolti con il presente modulo, da S.MED.E. Pantelleria S.p.A., Titolare del trattamento, si fonda sulle seguenti basi giuridiche: (art. 6 com 1 lett b e c GDPR)
 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere e delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
 2) l'adempimento di obblighi previsti per legge;
 Il conferimento dei dati richiesti ha natura obbligatoria: qualora non compili in tutte le sue parti il presente modulo non saremo in grado di dare riscontro alle Sue richieste; i dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione ad ARERA - Autorità di regolazione per energia reti e ambiente; il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti, anche informatici, idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza; i dati saranno conservati per tutto il periodo necessario all'espletamento della Sua pratica, ed anche successivamente per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da essa derivanti.
 L'interessato, potrà esercitare i diritti previsti dal CAPO III del GDPR artt. 15 -22, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati), semplicemente inviando una mail a pantelleria@smede.it o al Responsabile della Protezione (DPO) ergon.serviziopdo@pec.it.