



## **Modulo “Reclamo”, “Richiesta scritta informazioni”**

La presente modulistica consente l’inoltro di un “Reclamo”, di una “Richiesta scritta informazioni”. Con il presente modulo è possibile richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura di teleriscaldamento oppure comunicare eventuali segnalazioni di disservizio.

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. Barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni)
2. Inserire i dati anagrafici e la tipologia di fornitura a cui si riferisce il reclamo/la richiesta scritta di informazioni
3. Indicare, se già cliente, il Codice Cliente riportato in bolletta, il numero fornitura, e l’indirizzo di fornitura
4. Contrassegnare con una crocetta il motivo relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni
5. Segnalare la causa di insoddisfazione che ha motivato l’inoltro del reclamo/della richiesta scritta di informazioni
6. Indicare l’eventuale documentazione allegata, utile al fine dell’esaustiva valutazione e gestione del reclamo

Ricevuto il reclamo o richiesta di informazioni sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Delibera ARERA 661/2018/R/tlr, che comprenderà l’indicazione delle azioni promosse dall’azienda in seguito alla richiesta.

Il reclamo o la richiesta di informazioni ci permetterà di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l’obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dei nostri clienti.

Cordiali saluti,

Servizio Clienti

**SMEC S.r.L.**



Modulo per l'invio di

- Reclamo
- Richiesta scritta di informazioni

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale) :

\_\_\_\_\_

codice fiscale: \_\_\_\_\_ partita IVA: \_\_\_\_\_

residenza in via: \_\_\_\_\_

n°: \_\_\_\_\_ comune: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_

provincia: \_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_

tel. fisso\*: \_\_\_\_\_ tel. cellulare \*: \_\_\_\_\_

\* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti

Con riferimento alla fornitura

Teleriscaldamento



Indirizzo di fornitura

Via: \_\_\_\_\_

n°: \_\_\_\_\_ comune: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_ provincia: \_\_\_\_\_

Codice cliente : \_\_\_\_\_

Matricola Contatore : \_\_\_\_\_

Relativamente a

- Amministrazione
- Commerciale
- Tecnico
- Altro



Segnala quanto segue (specificare le circostanze e le motivazioni del reclamo/riciesta):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Allega la seguente documentazione (utile al fine dell'esaustiva valutazione e gestione):

---

---

---