

**Gentile Cliente,**

la compilazione del presente modulo di Reclamo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.



**Modalità di inoltro**

Il presente modulo di Reclamo può essere inoltrato in forma scritta a Semplice Gas & Luce Srl inviandolo ai seguenti contatti:

- Posta ordinaria: Corso Vittorio Emanuele II, 52 10123 Torino (TO)
- Posta elettronica: [reclami@semplicegaseluce.it](mailto:reclami@semplicegaseluce.it)
- PEC: [semplicegaseluce@pec.it](mailto:semplicegaseluce@pec.it)



**Modalità di gestione**

Semplice Gas & Luce Srl, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.



## PROTOCOLLO DI AUTOREGOLAZIONE VOLONTARIA

In ottemperanza alla Deliberazione ARERA n.228/2017/R/com del 6 aprile 2017 e al Codice di Consumo, Semplice Gas e Luce ha adottato un Protocollo di autoregolazione volontaria in materia di conferma della volontà negoziale dei clienti finali e in materia di contratti e attivazioni non richieste di forniture di energia elettrica e/o di gas naturale, in modo da contrastare il fenomeno di eventuali pratiche commerciali scorrette e di attivazioni di forniture non richieste.

Il protocollo nasce dalla volontà di rafforzare l'impegno e la responsabilità da parte di Semplice Gas e Luce di fronte ai Clienti, garantendo agli stessi il rispetto dei diritti del consumatore. Del presente protocollo Semplice Gas e Luce fornisce notizia, oltre che attraverso il proprio sito internet, anche in sede di stipula (e gli eventuali canali social). Il Cliente finale che ritenga di essere stato oggetto di un contratto o di una attivazione non richiesta, immediatamente dopo aver avuto conoscenza del contratto o comunque entro e non oltre 40 giorni dalla data di emissione della prima bolletta, può inviare un reclamo per contratto non richiesto a Semplice Gas e Luce, contenente la copia della documentazione attestante la data in cui ha avuto conoscenza del contratto stesso, ai seguenti recapiti:

SEMPLICE GAS E LUCE SRL

Tramite posta: Corso Vittorio Emanuele II, 52 - 10123 Torino (TO)

Tramite e-mail: [reclami@semplicegaseluce.it](mailto:reclami@semplicegaseluce.it)

Tramite PEC: [semplicegaseluce@pec.it](mailto:semplicegaseluce@pec.it)

Ricevuta la segnalazione, il Servizio Clienti di Semplice Gas e Luce provvederà ad effettuare le verifiche del caso ed invierà riscontro entro i termini definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente nel TIQV (art. 15.1, All. A, Del. 413/2016/R/com e smi). Nel caso in cui Semplice Gas e Luce ritenga di non accogliere il reclamo, seguirà la procedura indicata dagli artt. 7 e 8 della Delibera. In caso di accoglimento del reclamo, Semplice Gas e Luce procederà al ripristino della fornitura interessata al precedente fornitore così come previsto dall'art. 14 della Delibera. Verificate la fondatezza e l'accogliibilità del reclamo, Semplice Gas e Luce oltre all'applicazione delle misure ripristinatorie, applicherà al soggetto della forza vendita responsabile della violazione, sia esso dipendente, agente o consulente, sanzioni proporzionate alla gravità dell'inadempimento e nei casi di maggior gravità, procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale.

Relativamente all'energia elettrica, Semplice Gas e Luce procederà ad applicare ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione ha avuto luogo, le condizioni economiche previste per i Clienti del servizio di Maggior Tutela, aventi le medesime caratteristiche del Cliente oggetto del contratto non richiesto, decurtata dei corrispettivi PCV, relativi alla commercializzazione della vendita al dettaglio e per ciò che concerne il gas naturale, applicherà ai prelievi relativi al periodo in cui l'attivazione richiesta ha avuto luogo, le condizioni economiche previste per i Clienti del Servizio di Tutela ad esclusione della componente QVD relativa alla commercializzazione della vendita al dettaglio.

## CONCILIAZIONE

Il Cliente finale che sia rimasto insoddisfatto della gestione del suo reclamo ovvero non abbia ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice ordinario dovrà obbligatoriamente ricorrere, dal 1° gennaio 2017, all'esperienza di uno strumento di ADR (Alternative Dispute Resolution). L'ADR può essere effettuato solo presso enti accreditati dall'ARERA oppure presso le Camere di Commercio e può essere richiesto da tutti i clienti domestici o altri consumatori secondo quanto previsto dal testo stesso della normativa rilasciata dall'ARERA. Per conoscere quali siano gli enti accreditati per l'ADR nel settore energetico, è possibile visitare il sito internet <https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm>

Per il Servizio Conciliazione, è possibile presentare la domanda di conciliazione dopo aver presentato reclamo scritto all'operatore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 40 giorni dall'invio del reclamo.

Per informazioni ed accesso al Servizio Conciliazione introdotto dall'Autorità con Delibera 260/2012/E/com consultare <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.html>

## INDENNIZZI AUTOMATICI

Prestazione	Tempo standard	Indennizzo automatico previsto		
		Entro il doppio del tempo	Entro il triplo del tempo	Oltre il triplo del tempo
Risposta al reclamo scritto	30 giorni solari	25 €	50 €	75 €
Rettifica fatturazione	90 giorni solari	non comporta indennizzo		
Rettifica doppia fatturazione (cambio di fornitore)	20 giorni solari	25 €	50 €	75 €
Richiesta d'informazioni	30 giorni solari	non comporta indennizzo		