

**M. 7.2.2-03 MODULO RECLAMI**

Inviare per posta ordinaria a Fontel Spa - Centro Direzionale di Napoli Is A/2 – 80134 Napoli o via Fax al 081.051.30.00 o per e-mail all'indirizzo reclami@fontel.it.

Ragione Sociale/Cognome e Nome \_\_\_\_\_

PIVA/Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Tipo di fornitura oggetto del reclamo: Energia  Gas  Servizi di Telecomunicazione

Codice Fornitura (SIC/POD/PDR/Linea telefonica) \_\_\_\_\_

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui di seguito:

Ragione Sociale/Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Classificazione del reclamo** (spuntare l'argomento di 1° livello e il sub argomento di 2° livello)

Argomento (1°livello)	Sub argomento (2°livello)
<input type="checkbox"/> <b>Guasti sui servizi di Telecomunicazioni</b> Guasti sulle linee telefoniche e dati, problemi con la posta elettronica, nonché tutti i servizi relativi alle telecomunicazioni.	<input type="checkbox"/> Guasto linea telefonica \ Volp
	<input type="checkbox"/> Guasto linea dati
	<input type="checkbox"/> Posta elettronica
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b> 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.	<input type="checkbox"/> Recesso
	<input type="checkbox"/> Volture e subentri
	<input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Morosità e sospensione</b> 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).	<input type="checkbox"/> Morosità
	<input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione
	<input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti
	<input type="checkbox"/> Cambio fornitore
	<input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi

condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Fatturazione</b> 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.	<input type="checkbox"/> Autolettura <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Misura</b> 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	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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.	<input type="checkbox"/> Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della pressione / tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Qualità commerciale</b> 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	<input type="checkbox"/> Servizio clienti <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti	

## Descriva qui il suo reclamo

---



---



---



---



---

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo? Si  No

L'ho già fatto con un'altra lettera/ Fax / Email / Pec del \_\_\_\_\_ e mi è stato risposto con lettera / Fax / Email / Pec del \_\_\_\_\_ ma:

- la risposta non era chiara / completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data \_\_\_\_\_ Firma del cliente \_\_\_\_\_

#### INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Fontel Spa è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i dati ivi contenuti ed eventuali ulteriori dati relativi al consumo, potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi, che agiscono in qualità di autonomi Titolari del Trattamento, nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha la possibilità di esercitare i Suoi diritti relativamente al trattamento dei dati come esplicitato nel Regolamento UE 2016/679 e nel D.Lgs 101/18, rivolgendosi per tutto ciò al personale di Fontel Spa contattando il numero verde 800.920.092. Il trattamento dei dati contenuti nel presente modulo non necessita di consenso palese, rientrando nella base giuridica di "consenso implicito". Per qualsiasi ulteriore informazione è possibile contattare il Responsabile per la Protezione dei dati (RPD) designato via mail all'indirizzo [privacy@fontel.it](mailto:privacy@fontel.it).