

Modulo di reclamo

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di Reclamo ha come fine quello di comprendere meglio le sue esigenze, in modo da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

Modalità di gestione del reclamo

Energia Comune si impegna a rispondere per iscritto motivando ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. ARG/com 164/08 e smi. Il reclamo inviato sarà gestito dal personale specializzato che, in caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Cosa indicare nel reclamo:

- **Dati identificativi del Cliente** (Cognome, Nome, indirizzo postale o e-mail);
- **Tipologia servizio** (elettrico, gas naturale o entrambi) a cui il reclamo fa riferimento;
- **Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale** (POD o PDR).

Come presentare un reclamo

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti al numero **080 222 74 04** dal LUN al VEN dalle 09.00 alle 19.00 - il SAB dalle 09.30 alle 13.30.
- inviando una e-mail all'indirizzo **servizioclienti@energiacomune.com** o utilizzando la PEC **clienti.energiacomune@legalmail.it**

Cordiali saluti,

Servizio Assistenza Clienti,

Energia Comune

Modulo di reclamo sul servizio relativo alla fornitura di gas o luce

Codice cliente Energia Comune

Reclamo Reclamo per importi anomali

Errore fatturazione N. fattura

ENERGIA ELETTRICA

CODICE POD*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE* CAP*

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

FASCIA A1 O F1

FASCIA A2 O F2

FASCIA A3 O F3

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0

DATA RILEVAZIONE

GAS

CODICE PDR*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE* CAP*

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

** La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (cognome e nome/ragione sociale)

CODICE FISCALE PARTITA IVA

RESIDENTE IN (VIA - N°)

COMUNE PROVINCIA CAP

TELEFONO FAX CELLULARE

Riferimenti dell'associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO

RELATIVAMENTE AI SERVIZI DI:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, ecc) | <input type="checkbox"/> CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, ecc) |
| <input type="checkbox"/> MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, ecc) | <input type="checkbox"/> MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, ecc) |
| <input type="checkbox"/> MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, ecc) | <input type="checkbox"/> QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, ecc) |
| <input type="checkbox"/> FATTURAZIONE (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, ecc) | <input type="checkbox"/> ALTRO |
| <input type="checkbox"/> MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, ecc) | |

SEGNALA QUANTO SEGUE:

LA PRESENTE SEGNALAZIONE È RIFERITA AD UNA COMUNICAZIONE GIÀ INOLTRATA IN DATA

PER: RISCONTRO NON RICEVUTO RISPOSTA NON CHIARA CASO NON RISOLTO

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Energia Comune, in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta. Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Energia Comune sono disponibili sul sito www.energiacomune.com o nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Energia Comune con sede legale in Circonv. Sud Bari Km. 810.200, Triggiano, 70124 (Bari), e-mail: servizioclienti@energiacomune.com, numero servizio clienti: 080.222.7404, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

LUOGO

DATA

TIMBRO E/O FIRMA (DICHIARANTE)
