

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 gestione del reclamo

Energia Comune si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. ARG/com 164/08 e s.m.i.

Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Dove presentare un reclamo

Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: 080 222 7404 *

Inviando una email all'indirizzo:

servizioclienti@energiacomune.com

indirizzo pec: clienti.energiacomune@legalmail.it

* il servizio clienti è aperto
dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 19
e il sabato dalle ore 9,30 alle ore 13,30.

Cosa indicare nel reclamo

Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);

Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;

Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)


Cordiali saluti,
Energia Comune
Servizio Assistenza Clienti

MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gaso o luce

Codice Cliente*

RECLAMO

RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI**


GAS

CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

COMUNE DI * 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:


LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

COMUNE DI * CAP*

LETTURA CONTATORE

LETTURA CORRETTORE

DATA RILEVAZIONE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)*

CODICE FISCALE *

P.IVA *

RESIDENTE IN VIA *

N° *

COMUNE DI *

CAP *

PROV. *

E-MAIL *

CELL.*

TEL.

FAX

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:

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

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 ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Energia Comune con sede legale in Bari Via Michele Cifarelli, 44 - 70124, e-mail: servizioclienti@energiacomune.com - numero di telefono: 080 222 7404, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data*(gg/mm/aaaa)

Timbro e/o Firma del Cliente*

* 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