

MODULO RECLAMO

Modalità di invio prescelta (indicare con una X) Fax Mail Pec Posta

Cognome e Nome _____,

in qualità di titolare/legale rappresentante _____

Indirizzo* _____

Comune* _____ Cap* _____ Provincia* _____

Codice Fiscale* _____ P.Iva* _____

Recapito telefonico* _____ Fax _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 09:00 - 18:00 09:00 - 13:00 13:00 - 18:00

Indirizzo dove desidera ricevere risposta scritta (solo se diverso da quello indicato nel contratto)

Indirizzo postale/Email/PEC* _____

Servizio a cui si riferisce il reclamo (indicare con una X)

⚡ ENERGIA ELETTRICA												
POD*												
Indirizzo di fornitura*												

🔥 GAS NATURALE												
PDR*												
Indirizzo di fornitura*												

Descrizione del Reclamo*

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? No Sì con comunicazione del _____

AUTOLETTURA DEL CONTATORE*	DATA AUTOLETTURA
-----------------------------------	-------------------------

Da compilare se il reclamo viene presentato da persona delegata/incaricata dal cliente:		
Cognome e Nome		
Codice Fiscale		
Indirizzo		
Recapito telefonico	Fax	E-mail
Allegare copia del documento d'identità valido del Cliente		
Firma	Data	

*I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com).

Argomento e Sub Argomento del reclamo:

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUBARGOMENTO (2° LIVELLO)	(X)
Contratti	Recesso	
	Vulture e subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
Morosità e sospensione	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo Morosità pregresse)	
	Altro	
Mercati	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
Fatturazione	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	
	Altro	
Misura	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
Connessioni, lavoro e qualità tecnica	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione/pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
Bonus sociale	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
Qualità commerciale	Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
Altro		

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Gentile Cliente, la informiamo che il conferimento dei dati personali forniti attraverso la compilazione della presente dichiarazione, rappresenta condizione essenziale la gestione della pratica. La informiamo inoltre, che i dati forniti saranno trattati e conservati, mediante strumenti manuali e informatici, esclusivamente per le finalità di cui sopra. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto. I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza ad opera del Titolare e di soggetti nominati responsabili o incaricati alla gestione del trattamento dei dati personali. I dati non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi diversi dal Titolare, dai responsabili e dagli Incaricati, senza il consenso espresso dell'interessato, fatte salve le eventuali comunicazioni a soggetti terzi autorizzati, ove necessarie ai fini dell'esecuzione del contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale. L'interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui all'art 15 del Regolamento Europeo 679/2016, richiedendo, tra l'altro, la comunicazione in forma intellegibile dei dati, la cancellazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'opposizione del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'indirizzo del Responsabile del trattamento sotto indicato. Il Titolare del trattamento dei dati è Enegan S.p.A., Viale Spartaco Lavagnini, 20- 50129 Firenze. Enegan S.p.A ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RDP) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@enegan.it. Per ogni comunicazione ex art. 15 del Reg. UE 679/2016, il Titolare mette a disposizione l'indirizzo privacy@enegan.it.

Data _____

Firma del Cliente _____

(Timbro e firma del legale rapp.te nel caso di persona giuridica)