

SERVIZIO FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

DATI DEL CLIENTE

Cognome e nome / ragione sociale del cliente: _____

C.F. / P.IVA: _____

Codice POD (riportato sulla bolletta): _____

Indirizzo di fornitura: _____ Comune: _____

Telefono: _____

Email/indirizzo: _____

(indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

MOTIVO DELLA RICHIESTA

Il reclamo riguarda (indicare con una X):

- ☐ **Contratti** (ad esempio stipula e costi dei contratti di voltura e subentro, cambio intestazione, recesso, modifiche unilaterali, ecc.)
- ☐ **Morosità e sospensione** (ad esempio sospensione, cessazione e riattivazione della fornitura per morosità, ecc.)
- ☐ **Mercato** (ad esempio modalità per cambio venditore, contratti non richiesti, condizioni economiche nuovi contratti, ecc.)
- ☐ **Fatturazione** (ad esempio periodicità di fatturazione, importi fatturati, pagamenti e rimborsi, ricalcoli, ecc.)
- ☐ **Misura** (ad esempio funzionamento e sostituzione contatore, verifica contatore e ricostruzione consumi, mancata rilevazione letture)
- ☐ **Connessioni, lavori e qualità tecnica** (ad esempio interruzione di corrente, tempi e costi preventivi, attivazioni, spostamenti, ecc.)
- ☐ **Bonus sociale** (ad esempio validazione, erogazione, cessazione del bonus sociale)
- ☐ **Qualità commerciale** (ad esempio funzionamento del servizio clienti, call center, sportelli, indennizzi del venditore e distributore)
- ☐ **Altro**. Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate sopra

Descriva qui il motivo del suo reclamo:

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA / INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e nome: _____

C.F. / P.IVA: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____ Email: _____

Data: _____ Firma: _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento di identità valido del Cliente

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato:

- all'indirizzo PEC: male.stnvaldisole@pec.it
- all'indirizzo mail: info@energiavaldisole.it
- via posta alla sede del Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce, Piazza Regina Elena 17, 38027 Malé (TN)
- presso gli sportelli de Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce, in Piazza Regina Elena 17, 38027 Malé (TN), secondo piano

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. Il Consorzio si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.413/16 e s.m.i. dell'ARERA. Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, il riferimento della funzione organizzativa, l'eventuale indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.