

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 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 2227404**
dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00
il sabato dalle 08.00 alle 15.00.
- Inviando una mail all'indirizzo **servizioclienti@energiacomune.com**
o tramite PEC all'indirizzo **clienti.energiacomune@legalmail.it**
- Inviando un reclamo cartaceo a mezzo posta all'indirizzo della sede operativa
in Via dei Cedri, 1, 70026, Modugno (BA)

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

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 A MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0

DATA RILEVAZIONE

GAS

CODICE PDR*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE*

CAP*

LETTURA CONTATORE

LETTURA CORRETTORE

DATA RILEVAZIONE

*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 Nome/Ragione Sociale)

CODICE FISCALE

PARTITA IVA

RESIDENTE IN (VIA - N°)

COMUNE

PROVINCIA

CAP

TELEFONO

FAX

CELLULARE

EMAIL

RIFERIMENTO ALL'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, vulture 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 (interventi di manutenzione, guasti, interventi di qualità della tecnica, problemi di 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

LUOGO

DATA

TIMBRO E/O FIRMA (DICHIARANTE)

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE, Ecom S.p.A., 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 Ecom S.p.A. sono disponibili sul sito www.energiacomune.com ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita. Titolare del trattamento dei dati personali è Ecom S.p.A., con sede legale in Triggiano (BA) - 70019, Circonv. Sud Bari, KM 810. L'informativa completa è disponibile sul sito www.energiacomune.com.

CONSENSO DELL'INTERESSATO

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (Cognome e Nome)

NATO/A A

IL

RESIDENTE IN

PROVINCIA

VIA

ACQUISITE LE INFORMAZIONI FORNITE DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO, AI SENSI DELL'ART. 13 DEL GDPR 679/2016, IN RELAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI NECESSARI PER LE FINALITÀ DI CUI AL PUNTO 3 LETTERE A) E B) DELLA SUDETTA INFORMATIVA ESPRIME DI SEGUITO:

A) FIRMA PER PRESA VISIONE

B) ACCONSENTO

☐

NEGO IL CONSENSO

☐

DATA

FIRMA LEGGIBILE DELL'INTERESSATO