

RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA PRESENTATA DA

Il/La Sottoscritto/a

Nome Cognome

Nato/a il

Ragione Sociale.....

P.IVA / Codice fiscale

E-Mail

Tel. Cell.....

Residente in Via

Comune Cap Provincia.....

Codice cliente

Fornitura Gas Fornitura Energia Elettrica

POD (fornitura energia elettrica)

PDR (fornitura gas naturale)

(Codici rintracciabili nella proposta di fornitura sottoscritta e/o nella bolletta emessa dall'attuale fornitore)

Reclamo Richiesta scritta

Argomenti 1° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

- Contratti** (gestione del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite).
- Morosità e sospensione** (procedure di morosità e eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse *Cmor*).
- Mercato** (modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate).
- Fatturazione** (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi).

<input type="checkbox"/> Energia elettrica Autolettura del contatore: F1..... F2..... F3..... Data autolettura.....	<input type="checkbox"/> Gas naturale Autolettura del contatore: Data autolettura.....
---	--

- Misura** (funzionamento e alla sostituzione del misuratore, programmata o non programmata o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento).
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (tempistiche di esecuzione delle prestazioni, connessioni, attivazioni, spostamenti, sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza).
- Bonus sociale** (mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni).
- Qualità commerciale** (funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione).

Altro:

Note cliente:

INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n.196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di Compagnia Energetica Italiana S.p.A. e società del Gruppo o terzi soggetti in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema. L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato e consultabili su www.compagnia-energetica.it

Data

In fede

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA

- **PEC:** pec@pec.compagnia-energetica.it
- **Mail:** servizioclienti@compagnia-energetica.it
- **Posta ordinaria:** Corso Europa, 2 – 20122 Milano
- **Raccomandata A/R:** Piazza Eleonora Duse, 2 – 20122 Milano

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. Compagnia Energetica Italiana si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.164/08 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (ARERA). Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.