



RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA PRESENTATA DA

Il/La Sottoscritto/a

Nome Cognome.....

Nato/a il.....

Codice Fiscale

E-Mail

Tel. Cell.

Residente in Via

Comune Cap Provincia

Codice cliente

Fornitura Gas Fornitura Energia Elettrica

POD (fornitura energia elettrica)

Grid of 14 empty boxes for POD

PDR (fornitura gas naturale)

Grid of 14 empty boxes for PDR

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

Reclamo Richiesta scritta

Motivazione del reclamo/ Richiesta scritta

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

- Contratti (gestione del contratto quali: recesso, cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro, eventuali modifiche unilaterali laddove consentite).
Morosità e sospensione (procedure di morosità ed eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché Corrispettivo relativo a Morosità pregresse Cmor).
Mercato (modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e 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, effettuazione di pagamenti e rimborsi).

Form section for meter reading with checkboxes for 'Energia elettrica' and 'Gas naturale', and fields for 'Autolettura del contatore' with sub-fields F1, F2, F3 and DATA.

- Misura (funzionamento e sostituzione del misuratore, programmata o non programmata o mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento).
Connessioni, lavori e qualità tecnica (tempistiche di esecuzione delle prestazioni, connessioni, attivazioni, spostamenti, costi indicati nei preventivi, continuità del servizio e valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti la sicurezza).
Bonus sociale (mancata o ritardata 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., quale titolare del trattamento 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:** servizio.clienti@compagnia-energetica.it
- **Posta ordinaria:** Corso Vittorio Emanuele II, 15 – 20122 Milano
- **Raccomandata A/R:** Corso Vittorio Emanuele II, 15 - 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.