# Prot. N.

MODULO RECLAMI

|  |  |
| --- | --- |
| Il/La sottoscritto/a |  |
| Nato/a a |  | Prov. |  | Il |  | Codice Fiscale |  |
| Residente in |  | CAP |  | Prov. |  |  |
| Via |  |
| **in qualità di** (Rappresentante Legale, proprietario, locatario, etc..) |  |

(se persona giuridica)

|  |  |
| --- | --- |
| Ragione Sociale | **ATECO** |
| Con sede in | Via CAP Prov. |
| P.I. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Telefono \*** |  | **E-mail** |  |

|  |
| --- |
| **In relazione al contratto di fornitura di ENERGIA ELETTRICA** |
| POD \* |  | Matricola |  | kW |  | Tensione |  |  |
| Ubicato a |  | Via |  | CAP |  | Prov. |  |
| Distributore locale |  |

|  |
| --- |
| **In relazione al contratto di fornitura di GAS NATURALE** |
| PDR \* |  | Matricola |  |  |
| Ubicato a |  | Via |  | CAP |  | Prov. |  |
| Distributore locale |  |

**Invio reclamo relativo a** (barrare la casella con la voce di interesse):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Contratti | Recesso |  |
| Volture e Subentri |  |
| Modifiche contrattuali |  |
| Altro |  |
| Morosità e sospensione | Morosità |  |
| Sospensione e riattivazioni |  |
| CMOR (Corrispettivo Morosità pregesse) |  |
| Altro |  |
| Mercati | Presunti contratti non richiesti |  |
| Cambio fornitore |  |
| Condizini economiche nuovi contratti |  |
| Doppia fatturazione |  |
| Altro |  |
| Fatturazione | Autolettura |  | in data |  |  |
| Ricalcoli |  |
| Consumi stimati errati |  |
| Periodicità e fattura di chiusura |  |
| Pagamenti e rimborsi |  |
| Altro |  |
| Misura | Cambio misuratore |  |
| Verifica e ricostruzioni |  |
| Mancate letture |  |
| Altro |  |
| Connessioni, lavoro e qualità tecnica | Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi) |  |
| Continuità |  |
| Valori di tensione/pressione |  |
| Sicurezza |  |
| Altro |  |
| Bonus Sociale | Validazioni |  |
| Cessazioni |  |
| Erogazioni |  |
| Altro |  |
| Qualità Commerciale | Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) |  |
| Indennizzi |  |
| Altro |  |
| Altro |  |  |

# Segnalo quanto segue (descrivere cosa è accaduto e il motivo del reclamo)

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

E' la prima vola che ci scrive per questo reclamo? NO SI con comunicazione del

## Da compilare se il reclamo viene presentato da persona delegata/incaricata dal cliente:

|  |  |
| --- | --- |
| Cognome e Nome |  |
| Codice Fiscale |  |
| Indirizzo |  |
| Telefono | E-mail |

**Allegare la copia del documeto d'identità valido del Cliente**

### Data e Luogo

Allegati

Firma

x

(firma per esteso e leggibile)

L’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas ha definito il “RECLAMO” come "ogni comunicazione scritta con la quale l’utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente". Le modalità e le procedure di reclamo sono regolate dalla delibera AEEG 229/01 per il servizio gas, e dalla delibera AEEG 164/08 per il servizio elettrico.

#### INFORMATIVA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Titolare del trattamento dei dati personali è UMBRIA ENERGY SPA, con sede legale in Via Giordano Bruno, 7 - 05100 Terni. L’informativa completa è disponibile sul sito umbriaenergy.it

### Il Dichiarante

x

(firma per esteso e leggibile)

Titolare del trattamento dei dati personali è UMBRIA ENERGY SPA, con sede legale in Via Giordano Bruno, 7 - 05100 Terni. L’informativa completa è disponibile sul sito umbriaenergy.it

### Il Dichiarante

x

Data e Luogo

(firma per esteso e leggibile)

**Perché il suo reclamo è importante** Il reclamo dei nostri clienti è importante per noi, perché ci aiuta a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e dove intervenire per migliorare ancora.

#### Soluzioni in linea

Prima di utilizzare il Modulo Reclami, la preghiamo di parlare con un nostro consulente al Numero Verde e descrivere il motivo del Suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.

Si rivolga comunque al Numero Verde 800.060.010 se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull’argomento del Suo reclamo.

Il Numero Verde oltre che sopra indicato si trova sulla bolletta e sulla corrispondenza.

**Un modulo reclami per i nostri clienti** Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la Sua fornitura di gas o di energia elettrica, può utilizzare questo Modulo Reclami.

Per favore compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che Le vengono richiesti: potremo in tal modo individuare subito la causa del Suo reclamo e risponderLe più rapidamente.

**Come e dove presentarlo** Può rispedire o consegnare il Modulo Reclami all’indirizzo di Umbria Energy Spa che trova sulla bolletta. Può inviarlo anche via internet all’indirizzo info@umbriaenergy.it, oppure tramite fax al numero 0744/391583.

**Come averlo** Qualora Le servissero altre copie del Modulo Reclami, La informiamo che è possibile ritirarlo presso gli sportelli aziendali.

**Come e quando rispondiamo** Le risponderemo entro 40 giorni dal giorno in cui abbiamo ricevuto il reclamo.