

# [www.enegan.it](http://www.enegan.it/)

MODULO RECLAMO

## Modalità di invio prescelta (indicare con una X)

Fax

## Mail

Pec

## Posta

Cognome e Nome , in qualità di titolare/legale rappresentante Indirizzo\* Comune\* Cap\* Provincia\* Codice Fiscale\* P.Iva\* Recapito telefonico\* Fax Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 09:00 - 18:00 09:00 - 13:00 13:00 - 18:00 Indirizzo dove desidera ricevere risposta scritta (solo se diverso da quello indicato nel contratto)

Indirizzo postale/Email/PEC\*

**Servizio a cui si riferisce il reclamo** (indicare con una X)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ENERGIA ELETTRICA | | | | | | | | | | | | | | |
| POD\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Indirizzo di fornitura\* | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| GAS NATURALE | | | | | | | | | | | | | | |
| PDR\* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Indirizzo di fornitura\* | | | | | | | | | | | | | | |

**Descrizione del Reclamo\***

## È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? No Sì con comunicazione del

**DATA AUTOLETTURA**

**AUTOLETTURA DEL CONTATORE\***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Da compilare se il reclamo viene presentato da persona delegata/incaricata dal cliente:*** | | |
| Cognome e Nome | | |
| Codice Fiscale | | |
| Indirizzo | | |
| Recapito telefonico | Fax | E-mail |
| ***Allegare copia del documento d’identità valido del Cliente*** | | |
| ***Firma*** |  | ***Data*** |

*\*I campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com).*

## REC20A

[www.enegan.it](http://www.enegan.it/)

**Argomento e Sub Argomento del reclamo:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ARGOMENTO (1°LIVELLO)** | **SUBARGOMENTO (2°LIVELLO)** | **(X)** |
| **Contratti** | Recesso |  |
| Volture e subentri |  |
| Modifiche unilaterali |  |
| Altro |  |
| **Morosità e sospensione** | Morosità |  |
| Sospensione e riattivazione |  |
| Cmor (Corrispettivo Morosità pregresse) |  |
| Altro |  |
| **Mercati** | Presunti contratti non richiesti |  |
| Cambio fornitore |  |
| Condizioni economiche nuovi contratti |  |
| Doppia fatturazione |  |
| Altro |  |
| **Fatturazione** | Autolettura (uso della) |  |
| Ricalcoli |  |
| Consumi stimati errati |  |
| Periodicità e fattura di chiusura |  |
| Pagamenti e rimborsi |  |
| Importi per consumi risalenti a più di due anni |  |
| Altro |  |
| **Misura** | Cambio misuratore |  |
| Verifica e ricostruzioni |  |
| Mancate letture |  |
| Altro |  |
| **Connessioni, lavoro e qualità tecnica** | Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi) |  |
| Continuità |  |
| Valori della tensione/pressione |  |
| Sicurezza |  |
| Altro |  |
| **Bonus sociale** | Validazioni |  |
| Cessazioni |  |
| Erogazioni |  |
| Altro |  |
| **Qualità commerciale** | Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) |  |
| Indennizzi |  |
| Altro |  |
| **Altro** |  |  |

**INFORMATIVA AI SENSI DELL’ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679**

Gentile Cliente, la informiamo che il conferimento dei dati personali forniti attraverso la compilazione della presente dichiarazione, rappresenta condizione essenziale la gestione della pratica. La informiamo inoltre, che i dati forniti saranno trattati e conservati, mediante strumenti manuali e informatici, esclusivamente per le finalità di cui sopra. Il mancato conferimento dei dati comporta l’impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto. I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza ad opera del Titolare e di soggetti nominati responsabili o incaricati alla gestione del trattamento dei dati personali. I dati non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi diversi dal Titolare, dai responsabili e dagli Incaricati, senza il consenso espresso dell’interessato, fatte salve le eventuali comunicazioni a soggetti terzi autorizzati, ove necessarie ai fini dell’esecuzione del contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale. L’interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui all’art 15 del Regolamento Europeo 679/2016, richiedendo, tra l’altro, la comunicazione in forma intellegibile dei dati, la cancellazione, l’aggiornamento, la rettificazione, l’opposizione del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi all’indirizzo del Responsabile del trattamento sotto indicato. Il Titolare del trattamento dei dati è Enegan S.p.A., Viale Spartaco Lavagnini, 20- 50129 Firenze. Enegan S.p.A ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RDP) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: [dpo@enegan.it.](mailto:dpo@enegan.it) Per ogni comunicazione ex art. 15 del Reg. UE 679/2016, il Titolare mette a disposizione l’indirizzo [privacy@enegan.it.](mailto:privacy@enegan.it)

Data

Firma del Cliente

*(Timbro e firma del legale rapp.te nel caso di persona giuridica)*

## REC20A