

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di Reclamo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO

Ecoenergia Srl si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii.

Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

DOVE PRESENTARE UN RECLAMO

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: Numero fisso 0280886873.
Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00, il sabato dalle 08.00 alle 15.00 (escluse festività nazionali).
- Scrivendo Via San Raffaele, 1, 20121 Milano.
- Fax: 0287183553

COSA INDICARE NEL RECLAMO

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email).
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito.
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR).
- Indirizzo di fornitura.

Cordiali saluti,
Ecoenergia srl .
Servizio Assistenza Clienti

CODICE CLIENTE _____

RECLAMO RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI**

LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD)* _____

INDIRIZZO DI FORNITURA* _____

COMUNE DI* _____ CAP* _____

LETTURA CONTATORE _____

LETTURA CONTATORE _____ DATA RILEVAZIONE _____

GAS

CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR)* _____

INDIRIZZO DI FORNITURA* _____

COMUNE DI* _____ CAP* _____

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A1 O F1 _____ FASCIA A0 O F0 _____

FASCIA A2 O F2 _____

FASCIA A3 O F3 _____ DATA RILEVAZIONE _____

DATI CLIENTE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)* _____

CODICE FISCALE* _____ P. IVA* _____

RESIDENTE IN VIA* _____ N.* _____

COMUNE DI* _____ CAP* _____ PROV.* _____

E-MAIL* _____ CELL* _____

TEL. _____ FAX _____

Riferimenti dell'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, volture 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, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, 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 INOLTATA IN DATA _____

PER: RISCONTRO NON RICEVUTO RISPOSTA NON CHIARA CASO NON RISOLTO

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Ecoenergia srl., 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 Ecoenergia srl. sono disponibili sul sito www.ecoenergia.com ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Ecoenergia Srl con sede legale in Milano Via San Raffaele, 1, 20121 e-mail: clienti@ecoenergia.com - numero:, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

DATA* (GG/MM/AAAA) _____ TIMBRO E/O FIRMA DEL CLIENTE _____

* 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

In funzione dell'operatore telefonico