

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](http://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](mailto: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