

Modulo reclami

Perché il suo reclamo è importante

■ I reclami dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano a individuare gli aspetti del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare ancora.

In linea con Società Energia Italia S.p.a.

■ Prima di utilizzare il Modulo Reclami, chiami il Servizio Clienti al Numero Verde 800 589773 e ci racconti il motivo del suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.

■ Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo i nostri consulenti sono a sua disposizione al Numero Verde 800 589773

Un modulo reclami per i nostri clienti

■ Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Società Energia Italia S.p.a , può utilizzare questo Modulo Reclami.

■ Compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

Come e dove presentarlo

■ Può spedire il Modulo Reclami all'indirizzo di Società Energia Italia S.p.a., Pescara (PE) Piazza Garibaldi, 35 o tramite fax al numero 0857992019

Come averlo

■ Se le servono altre copie del Modulo Reclami può richiederle chiamando il Servizio Clienti al Numero Verde 800 589773 oppure consulti il sito www.societaenergiaitalia.com.

Come e quando rispondiamo

■ Le invieremo una comunicazione scritta sulle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.

■ Le risponderemo entro 30 giorni solari dall'arrivo del reclamo.

■ Le comunicheremo anche il nome di chi sta seguendo la sua pratica.



Modulo reclami

Energia Elettrica

Gas

Cognome e Nome del Cliente* _____

Codice Fiscale/Partita Iva* _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico _____ Fax _____

Indirizzo e_mail _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 09:00-13:00 16:30-19:30

Numero Cliente^{(1)*} _____

Codice POD/PDR^{(2)*} _____

Autolettura del contatore* _____ Data dell'autolettura* _____

Se desidera che la risposta al reclamo sia inviata con una diversa modalità (es. tramite e-mail o canale diverso) lo indichi di seguito:

Canale⁽³⁾ _____

Oppure desidera che la risposta sia inviata presso altra persona:

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

Il reclamo riguarda (barrare una o più caselle):

- Contratti (es. recesso, volture, altro)
- Morosità e sospensione (es. cmor, altro)
- Mercato (es. contratti non richiesti, switching, doppia fatturazione, altro)
- Fatturazione (es. autoletture, pagamenti e rimborsi, ricalcoli, altro)
- Misura (es. cambio misuratore, verifica, mancate letture, altro)
- Conessioni, Lavori e qualità tecnica (es. preventivi, tempi esecuzione, verifica tensione, altro)
- Bonus sociale
- Qualità commerciale (es. call center, indennizzi, altro)
- Altro (specificare)

(1) Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato nella prima pagina della bolletta)

(2) Il codice POD/ PDR identifica la fornitura; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI E CARATTERISTICHE TECNICHE-COMMERCIALI PUNTO DI FORNITURA"

(3) Indicare l'indirizzo email o il numero di fax dove si desidera ricevere la risposta.

(4) Da compilare solo se il Reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'intestatario della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.

* **Attenzione:** i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (art. 9 comma 2 Del. AEEGSI n.164/08 e s.m.i.)

Descrizione del suo reclamo:

La risposta le verrà inviata al recapito da lei fornito, nel rispetto dalla Delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico.



SEI - Società Energia Italia Spa
Piazza Garibaldi, 35 - 65127 Pescara PE
P. IVA 01928010683
Tel 085.911 60 87
Nr verde 800 589 773
www.societaenergiaitalia.com

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 D. Lgs. 30 GIUGNO 2003, N. 196

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali sono raccolti e trattati per dare seguito alla sua segnalazione. Titolare del trattamento è Società Energia Italia Spa con sede legale in Piazza Garibaldi, 35-65127 Pescara (PE).

Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 scriva alla casella di posta dedicata info@societaenergiaitalia.com

Data _____

Firma _____

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente⁽⁴⁾

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale/P.Iva _____

Cliente

Indirizzo _____

Recapito telefonico _____ Fax _____

E_mail _____

Data _____

Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.