

MODULO RECLAMI

Cognome e nome del Cliente * _____

Codice Fiscale _____

Indirizzo della fornitura di energia elettrica * _____

e-mail _____ Telefono _____ fax _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 08:00-21:00 08:00-13:00 13:00-21:00

NUMERO CLIENTE (1) _____

CODICE POD (1) * _____

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

presso Cognome e nome _____

Indirizzo _____

e-mail _____ Telefono _____ fax _____

Il reclamo riguarda (indicare con una x)

- contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi
- tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
- contatti con personale di Servizio Elettrico Nazionale
- altro

Descriva qui il motivo del suo reclamo *

Desidera trasmettere la sua lettura?

comunicazione dell'autolettura: lettura rilevata il _____ pari a _____ (A1) / _____ (A2) / _____ (A3)

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? sì no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il _____ indirizzata a _____

e mi è stato risposto con lettera n. _____ del _____

- la risposta non era chiara/completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data _____

Firma del Cliente _____

* **Attenzione:** i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A alla Delibera AEEGSI n.413/2016/R/com e s.m.i.)

(1) Il N° CLIENTE e il CODICE POD sono indicati sulla sua bolletta, in prima pagina, in alto a sinistra, sotto i DATI FORNITURA.

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 Servizio Elettrico Nazionale

■ Prima di utilizzare il modulo reclami, chiami il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 199 50 50 55 al costo applicato dal suo operatore telefonico 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 gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 199 50 50 55 al costo applicato dal suo operatore telefonico.

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 Servizio Elettrico Nazionale, 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 Servizio Elettrico Nazionale, Casella Postale 1100 - 85100 Potenza (PZ) o tramite fax al numero 800 900 150, oppure dal sito web servizioelettriconazionale.it.

■ Può consegnarlo direttamente presso un Punto Fisico (per conoscere quello più vicino, visiti il sito servizioelettriconazionale.it).

Come averlo

■ Se le servono altre copie del modulo reclami può richiederle consultando il sito servizioelettriconazionale.it.

Come e quando rispondiamo

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

■ Le risponderemo entro 40 giorni solari dall'arrivo del reclamo.

Informativa privacy: titolare del trattamento dei dati personali è Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma. Informativa completa disponibile sul sito servizioelettriconazionale.it