

## RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA PRESENTATA DA

Il/La Sottoscritto/a

Nome ..... Cognome .....

Nato/a ..... il .....

Codice Fiscale .....

E-Mail .....

Tel. .... Cell. ....

Residente in Via .....

Comune ..... Cap ..... Provincia .....

**Codice cliente** .....

Fornitura Gas     Fornitura Energia Elettrica

POD (fornitura energia elettrica)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PDR (fornitura gas naturale)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*(Codici rintracciabili nella proposta di fornitura sottoscritta e/o nella bolletta emessa dall'attuale fornitore)*

Reclamo     Richiesta scritta

### Motivazione del reclamo/ Richiesta scritta

Argomenti 1° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

- Contratti** (gestione del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite).
- Morosità e sospensione** (procedure di morosità e eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse *Cmor*).
- Mercato** (modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate).
- Fatturazione** (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi).

**Energia elettrica**

Autolettura del contatore:

F1 \_\_\_\_\_  
F2 \_\_\_\_\_  
F3 \_\_\_\_\_

**Gas naturale**

Autolettura del contatore:

DATA \_\_\_\_\_  
DATA \_\_\_\_\_  
DATA \_\_\_\_\_

- Misura** (funzionamento e alla sostituzione del misuratore, programmata o non programmata o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento).
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (tempistiche di esecuzione delle prestazioni, connessioni, attivazioni, spostamenti, sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza).
- Bonus sociale** (mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni).
- Qualità commerciale** (funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione).

Altro:

---

---

---

---

---

**Note cliente:**

---

---

---

---

#### INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n.196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di Compagnia Energetica Italiana S.p.A. (quale Titolare del Trattamento) e società del Gruppo o terzi soggetti in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema. L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato e consultabili su [www.inenergypuglia.it](http://www.inenergypuglia.it)

Data .....

In fede .....

#### MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA

- **PEC:** [pec@pec.inenergypuglia.it](mailto:pec@pec.inenergypuglia.it)
- **Mail:** [servizioclienti@inenergypuglia.it](mailto:servizioclienti@inenergypuglia.it)
- **Posta ordinaria:** Corso Vittorio Emanuele II, 15 – 20122 Milano
- **Raccomandata A/R:** Corso Vittorio Emanuele II, 15 – 20122 Milano

#### PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. INEnergy si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.164/08 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (ARERA). Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.