

RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

(ai sensi della Delibera AEEGSI 413/2016/R/com s.m.i. e relativi allegati)

Recapiti ai quali inviare i reclami/ le richieste:

AREA COMO Via V. Emanuele II, 93 - 22100 Como

AREA MONZA Via T. Cremona 4/a - 20900 Monza

AREA VENETO FRIULI V.G. Via M. Popera, 24 - 30027 S. Donà di Piave

Fax: 800.394.433

e-mail: cliente@enerxenia.it**GENERALITÀ INTESTATARIO DEL CONTRATTO DI FORNITURA**

Il/la sottoscritto/a

Nome e Cognome / Legale Rappresentante

Codice Fiscale Codice Cliente *In caso di Persona Giuridica o Condominio:*

Ragione Sociale

Codice Fiscale P.IVA Codice Cliente

Residente in

Via/Piazza

n.

CAP

Comune

Prov

E-mail

Recapito telefonico

DATI DELLA FORNITURA

Codice fornitura	PDR/POD	Indirizzo fornitura (via-civico/interno-comune-cap-PV)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica gas entrambi**Recapito per la spedizione della risposta scritta (compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza)**

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Via/Piazza

n.

CAP

Comune

Prov **Argomento del reclamo/richesta di informazioni*** Contratto Morosità e sospensione Qualità commerciale Fatturazione Misura Mercato Connessioni, lavori e qualità tecnica Bonus sociale Altro

*Per ulteriori dettagli rispetto agli argomenti del reclamo si veda la tabella a pagina 2

Descrizione reclamo/richesta informazioni

Informativa sull'uso dei dati personali: Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO - Il titolare del trattamento dei dati personali è Enerxenia SpA con sede in via Stazzi, 2 - 22100 Como. L'ESERCIZIO DEI DIRITTI (art. 7 Codice della Privacy) - Ai sensi dell'art. 7 del Codice l'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione e la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale scrivendo al Responsabile del trattamento di ENERXENIA SpA domiciliato nell'esercizio delle sue funzioni presso Via P. Stazzi 2 - 22100 Como

Data

Firma intestatario/Legale Rappresentante _____

Tabella specificativa argomenti reclamo, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com e s.m.i.

Argomento (1° livello)
Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende 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 Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'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 Reclami e richieste sulle modalità di conclusione di nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
Fatturazione Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
Misura Reclami e richieste relativi al 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 Reclami e richieste sulle 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 Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza