

MODULO RECLAMI

En&Gas

Prima di utilizzare il Modulo Reclami, contatti il Servizio Clienti al numero verde 800 779 326 o tramite mail info@servizioelettricopugliese.it. Un nostro operatore sarà a Vostra disposizione e le fornirà tutta l'assistenza necessaria alla risoluzione immediata della sua problematica.

Un modulo reclami per i nostri clienti

Se non è soddisfatto del servizio offerto o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica e/o gas naturale oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di S.E.P. SRL., può utilizzare questo Modulo Reclami.

Dovrà compilare il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati richiesti. In questo modo potremo individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

Come e dove presentarlo

Può inviare il Modulo Reclami spedendolo all'indirizzo di **S.E.P. SRL.** - Via Giorgio Castriota 60, 73100 - Calimera - (LE), o tramite e-mail all'indirizzo info@servizioelettricopugliese.it

Come averlo

Se ha bisogno di altre copie del Modulo Reclami può richiederle contattando il Servizio Clienti al numero 800 779 326 o tramite mail info@servizioelettricopugliese.it oppure consultando il sito web www.servizioelettricopugliese.it

Come e quando rispondiamo

Provvederemo ad inviare una comunicazione scritta relativamente alle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato. La risposta verrà fornita entro 40 giorni lavorativi dall'arrivo del reclamo. Le sarà fornito anche il nome dell'operatore che sta gestendo la sua pratica.

OGGETTO: RECLAMO

Società/ditta/associazione/professionista _____

P. IVA/Codice Fiscale _____

con sede legale a _____ Via _____

CAP _____ Tel. _____ Fax _____ Email _____

Codice Cliente (indicato in alto a sinistra in fattura) _____

Codice POD/PDR (indicato nel box dati fornitura in fattura) _____

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

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____ Tel. _____

Il reclamo riguarda (indicare con una spunta):

| | | |
|------------------------|--|--------------------------|
| Contratti | Recesso | <input type="checkbox"/> |
| | Voltura e subentri | <input type="checkbox"/> |
| | Modifiche unilaterali | <input type="checkbox"/> |
| | Altro | <input type="checkbox"/> |
| Morosità e sospensione | Morosità | <input type="checkbox"/> |
| | Sospensione e riattivazione | <input type="checkbox"/> |
| | CMOR (corispettivo morosità pregresse) | <input type="checkbox"/> |
| | Altro | <input type="checkbox"/> |
| Mercato | Presunti contratti non richiesti | <input type="checkbox"/> |
| | Cambio fornitori | <input type="checkbox"/> |
| | Condizioni economiche nuovi contratti | <input type="checkbox"/> |
| | Doppia fatturazione | <input type="checkbox"/> |
| | Altro | <input type="checkbox"/> |
| Fatturazione | Autolettura | <input type="checkbox"/> |
| | Ricalcoli | <input type="checkbox"/> |
| | Consumi stimati errati | <input type="checkbox"/> |
| | Periodicità e fattura di chiusura | <input type="checkbox"/> |
| | pagamenti e rimborsi | <input type="checkbox"/> |
| | Altro | <input type="checkbox"/> |

OGGETTO: RECLAMO

| | | |
|--------------------------------------|--|--|
| Conessioni, lavori e qualità tecnica | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) | |
| | Continuità | |
| | Valori della tensione/pressione | |
| | Sicurezza | |
| | Altro | |
| Bonus Sociale | Validazioni | |
| | Cessazioni | |
| | Erogazioni | |
| | Altro | |
| Qualità commerciale | Servizio clienti (Call center, sportelli, altri servizi) | |
| | Indegnizzi | |
| | Altro | |
| Altro | | |

Descriva qui il motivo del suo reclamo:

In caso di reclamo per letture del contatore indichi il dato di autolettura

Dato autolettura _____ Data _____

È la prima volta che scrive per questo reclamo? SI NO

L'ho già fatta 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

luogo e Data

Firma

informativa privacy

Il trattamento dei dati forniti a S.E.P. SRL è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all' art. 7, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile dell'Area di Business Customer Service di S.E.P. SRL, nella sua qualità di responsabile del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.