

MODULO RECLAMO

DATI DELL'INTESTATARIO DEL CONTRATTO	
Nome e Cognome Ragione Sociale	
Codice Fiscale Partita IVA	
Indirizzo di fatturazione <i>(compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura da indicare nel riquadro sottostante)</i>	
Telefono	
E-mail	
Codice cliente <i>(compilare solo se il codice POD da indicare nel riquadro sottostante non è disponibile)</i>	

DATI DELLA FORNITURA	
Indirizzo di fornitura (via/piazza/...)	
CAP	
Comune	
Provincia	
Codice POD ¹	

<p>BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI* (indicare con una X l'argomento nella tabella allegata)</p>

¹ Codice alfanumerico a 14 cifre con iniziali IT... identificativo del contatore riportato in bolletta e sul display del contatore medesimo

TABELLA DI CLASSIFICAZIONE DEL 1° LIVELLO RECLAMI

(riferimento: TIQV, allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato nella deliberazione 795/2016/R/com, 39/2018/R/com)

<p>Contratti</p> <p><i>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.</i></p>	
<p>Morosità e sospensione</p> <p><i>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).</i></p>	
<p>Mercato</p> <p><i>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei 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.</i></p>	
<p>Fatturazione</p> <p><i>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.</i></p>	
<p>Misura</p> <p><i>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</i></p>	
<p>Connessioni, lavori e qualità tecnica</p> <p><i>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.</i></p>	
<p>Bonus sociale</p> <p><i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i></p>	
<p>Qualità commerciale</p> <p><i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli</i></p>	

<i>indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>	
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	

NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente potrà inviare a enostra coop il reclamo scritto ai seguenti recapiti enostra coop, via Ampère 61/a, 20131 Milano, oppure a mezzo e- mail a: reclami@enostra.it

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196 E DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)

Il trattamento dei dati personali da parte di enostra coop presenti nel modulo del reclamo è finalizzato a consentire la risposta al reclamo stesso; i dati saranno trattati nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per la predetta finalità e potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Il trattamento dei dati sarà eseguito sia manualmente che con l'ausilio di strumenti automatizzati, atti a elaborare le informazioni in possesso enostra coop.

Il Cliente ha facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dalla dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati personali forniti con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento in ogni momento

Ai sensi della Delibera 209/2016/E/com dell'ARERA La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione. La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo. Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio. La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito www.conciliazione.energia.it.

I diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della

Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

Inviare il modulo compilato in una delle seguenti modalità: via mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@enostra.it; via fax al numero 02 30 51 6060; via posta ordinaria in via Ampère 61/A 20131 Milano