

Modulo “Reclamo”, “Richiesta scritta informazioni” o “Reclamo per importi anomali”

La presente modulistica consente l'inoltro di un “**Reclamo**”, di una “**Richiesta scritta informazioni**” o di un “**Reclamo per importi anomali**”. Con il presente modulo è possibile richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica oppure comunicare eventuali segnalazioni di disservizio.

Prima di inviare un reclamo, una richiesta scritta di informazioni o un reclamo per importi anomali, ricordiamo che per tutte le problematiche relative al servizio gas e/o energia elettrica, è disponibile il numero verde gratuito **800.422.422** per chiamate da rete fissa, oppure da cellulare (o per chiamate dall'estero) il numero +39 02395688 (il costo della chiamata varia in base al piano tariffario del proprio operatore), attraverso il quale è possibile ottenere da personale competente tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 22:00 (escluse festività nazionali).

Si ricorda che è possibile inviare un reclamo anche tramite il form presente nella sezione casa.engie.it/per-te/dati-servizi/reclami/ del sito casa.engie.it (o imprese.engie.it nel caso di clienti non domestici).

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. Barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni/reclamo per importi anomali);
2. Inserire i dati anagrafici e la tipologia di fornitura a cui si riferisce il reclamo/la richiesta scritta di informazioni/reclamo per importi anomali;
3. Indicare il PDR (per la fornitura di gas) e/o il POD (per la fornitura elettrica) riportati in bolletta, il numero fornitura, e l'indirizzo di fornitura;
4. Contrassegnare con una crocetta il motivo relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni;
5. Segnalare la causa di insoddisfazione che ha motivato l'inoltro del reclamo/della richiesta scritta di informazioni;
6. Indicare l'eventuale documentazione allegata, utile al fine dell'esauritiva valutazione e gestione del reclamo;

Una volta compilato e firmato, il modulo deve essere inviato all'indirizzo di seguito riportato:

ENGIE Italia S.p.A.

Milano Cordusio

Casella Postale n. 242 -20123 Milano

In alternativa, il modulo può essere inviato al seguente indirizzo mail **reclami-ita@engie.com**

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Deliberazione 413/2016/R/COM dell'Autorità per Regolazione Energia Reti e Ambiente e s.m.i., che comprenderà l'indicazione delle azioni promosse dall'azienda in seguito alla segnalazione.

Il reclamo o la richiesta di informazioni ci permetterà di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dei nostri clienti.

Cordiali saluti,

Servizio Clienti
ENGIE Italia S.p.A.

Modulo per l'invio di

- un reclamo
- una richiesta scritta di informazioni
- un reclamo per importi anomali

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale)

codice fiscale		partita IVA	
residenza in via			
n°	comune		CAP
provincia		e-mail	
tel. fisso*		tel. cellulare*	

* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti

Con riferimento alla fornitura gas naturale energia elettrica entrambe

PDR (gas)

POD (elettricità)

Codice cliente

(solo nel caso di "Reclamo per importi anomali")

Autolettura del contatore gas

(riportare solo i numeri prima della virgola)

Autolettura del contatore elettrico (per l'energia elettrica se multiorario indicare le letture per singola fascia)

(indicare indirizzo di fornitura)

via	
n°	comune
CAP	provincia

Relativamente a

(selezionare una delle voci indicate solo nel caso di "Reclamo" e "Richiesta scritta di informazioni"):

- Contratto
- Morosità e sospensione
- Mercato (modalità di conclusione del contratto, tempistiche dello switching e condizioni economiche proposte)
- Fatturazione
- Misura (funzionamento/sostituzione del contatore e letture)
- Connessioni, lavori e qualità tecnica (tempistiche e costi di esecuzione delle prestazioni – connessioni, attivazioni e spostamenti)
- Bonus sociale
- Qualità commerciale (funzionamento del servizio clienti e corresponsione degli indennizzi)
- Altro

Segnala quanto segue (specificare le circostanze e le motivazioni del reclamo/richiesta):

Allega la seguente documentazione (utile al fine dell'esauritiva valutazione e gestione del reclamo):

Elenco documenti

Ai sensi e per gli effetti dell'Informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata ai sensi e per gli effetti delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione dei dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati), il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta di informazioni/reclamo per importi anomali.

Data _____

Timbro/ Firma Cliente _____