Da inviare utilizzando una delle seguenti modalità:

- **dal sito Web:** servizioelettriconazionale.it
- **Posta:** Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. C.P. 1100 – 85100 Potenza (PZ)

MODULO RECLAMI

Cognome e nome del Cliente * .....

Codice Fiscale .....

Indirizzo della fornitura di energia elettrica * .....

e-mail ..... Telefono ..... fax .....

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): ☐ 08:00-21:00 ☐ 08:00-13:00 ☐ 13:00-21:00

NUMERO CLIENTE (1) |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

CODICE POD (1) * |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

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

presso Cognome e nome .....

Indirizzo .....

e-mail ..... Telefono ..... fax .....

Il reclamo riguarda (indicare con una x)

☐ **Contratti** (ad esempio stipula e costi dei contratti di voltura e subentro, cambio intestazione, recesso, modifiche unilaterali)

☐ **Morosità e sospensione** (ad esempio sospensione, cessazione e riattivazione della fornitura per morosità, corrispettivo cmor morosità pregresse)

☐ **Mercato** (ad esempio modalità per cambio venditore, contratti non richiesti, condizioni economiche nuovi contratti, bollette ricevute da più venditori)

☐ **Fatturazione** (ad esempio periodicità di fatturazione, importi fatturati, pagamenti e rimborsi, ricalcoli, uso dell'autolettura, consumi stimati errati, importi per consumi risalenti a più di due anni)

☐ **Misura** (ad esempio funzionamento e sostituzione contatore, verifica contatore e ricostruzione consumi, mancata rilevazione letture)

☐ **Connessioni, lavori e qualità tecnica** (ad esempio interruzione di corrente, tensione, sicurezza, tempi e costi preventivi, attivazioni, spostamenti)

☐ **Bonus sociale** (ad esempio validazione, erogazione, cessazione del bonus sociale)

☐ **Qualità commerciale** (ad esempio funzionamento del servizio clienti, call center, sportelli, indennizzi del venditore e distributore)

☐ **Altro.** Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate sopra

Descriva qui il motivo del suo reclamo *

.....

.....

.....

.....

.....

Desidera trasmettere la sua lettura?

☐ comunicazione dell'autolettura: lettura rilevata il ..... pari a ..... (A1) /..... (A2) /..... (A3)

Data ..... **Firma del Cliente** .....

*** Attenzione:** i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A alla Delibera ARERA n.413/2016/R/com e s.m.i.)
(1) Il N° CLIENTE e il CODICE POD sono indicati sulla sua bolletta, in prima pagina, in alto a sinistra, sotto i DATI FORNITURA.

Perché il suo reclamo è importante

- I reclami dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano a individuare gli aspetti del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare ancora.

In linea con Servizio Elettrico Nazionale

- Prima di utilizzare il modulo reclami, chiami il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 199 50 50 55 al costo applicato dal suo operatore telefonico e ci racconti il motivo del suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.
- Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo i nostri consulenti sono a sua disposizione al numero verde gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 199 50 50 55 al costo applicato dal suo operatore telefonico.

Un modulo reclami per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Servizio Elettrico Nazionale, può utilizzare questo modulo reclami.
- Compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

Come averlo

- Se le servono altre copie del modulo reclami può richiederle consultando il sito servizioelettriconazionale.it

Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta sulle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.
- Le risponderemo entro 30 giorni solari dall'arrivo del reclamo.

***Informativa privacy**: titolare del trattamento dei dati personali è Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., con sede legale in Viale Regina Margherita 125 - 00198 Roma. Informativa completa disponibile sul sito servizioelettriconazionale.it*