

## Modulo reclamo/i (Energia Elettrica e Gas naturale)

### SERVIZIO PER IL QUALE È PRESENTATO IL RECLAMO

Energia Elettrica  Gas naturale

### RECLAMO PRESENTATO DAL CLIENTE

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ (codice cliente) \_\_\_\_\_

Codice POD \_\_\_\_\_ Codice PDR \_\_\_\_\_

Via/Piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura di energia elettrica \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura di gas naturale \_\_\_\_\_

Problema riscontrato in data \_\_\_\_\_ (gg/mm/aaa) prima volta Sì  NO

### INDICAZIONE DEL PROBLEMA

#### *Relazioni commerciali/amministrative*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ACCOGLIENZA / INFORMAZIONI / COMPORTAMENTO | <input type="checkbox"/> PAGAMENTI / SCADENZE / SOLLECITI    |
| <input type="checkbox"/> CLAUSOLE CONTRATTUALI                      | <input type="checkbox"/> RIMBORSI                            |
| <input type="checkbox"/> FATTURAZIONE                               | <input type="checkbox"/> SOSPENSIONE FORNITURA PER MOROSITA' |
| <input type="checkbox"/> TARIFFE ED IMPOSTE APPLICATE               | <input type="checkbox"/> ACCESSIBILITA' CALL CENTER          |
| <input type="checkbox"/> TARIFFE ED ADDEBITI PER PRESTAZIONI        | <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare) _____           |
| <input type="checkbox"/> MANCATO RECAPITO FATTURE                   |  |

#### *Attività tecniche del servizio di distribuzione*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ACCOGLIENZA / INFORMAZIONI / COMPORTAMENTO | <input type="checkbox"/> ESECUZIONE LAVORI         |
| <input type="checkbox"/> PUNTUALITA' APPUNTAMENTI                   | <input type="checkbox"/> ATTIVAZIONE FORNITURA     |
| <input type="checkbox"/> MANCATA LETTURA DEI PRELIEVI               | <input type="checkbox"/> DISATTIVAZIONE FORNITURA  |
| <input type="checkbox"/> VERIFICA MISURATORE                        | <input type="checkbox"/> RIATTIVAZIONE FORNITURA   |
| <input type="checkbox"/> CONTINUITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO   | <input type="checkbox"/> ALTRO (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> PREVENTIVAZIONE PER LAVORI INDIVIDUALI     |  |

### RECLAMO PRESENTATO DAL CLIENTE

Indicare le motivazioni, il luogo ed altri elementi utili per la valutazione del Suo reclamo: \_\_\_\_\_

### DOCUMENTAZIONE CERTIFICATIVA

Se possibile allegare al presente reclamo copia di documentazione in Suo possesso: \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti della legge n° 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo.

Località \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

### MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato a CAMER PETROLEUM EUROPA, tramite Posta, Via Gallipoli 53, Galatina (le), fax: +39 0836 234598, mail oppure consegnato presso la sede della Azienda o nelle Agenzie commerciali indicate nelle comunicazioni in fattura.

### MODALITA' DI RISCONTRO

Il presente reclamo verrà protocollato dalla CAMER PETROLEUM EUROPA che si impegna a rispondere per scritto nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico con la delibera ARG/com 164/08 es.m.i..