

Modulo per l'esercizio del **diritto di ripensamento**

(ai sensi del D.Lgs. 206/2005, così come modificato dal D.Lgs n. 21/2014 - Codice di consumo)

Da inviare utilizzando una delle seguenti modalità:



raccomandata a/r all'indirizzo

ENGIE Italia S.p.A. - Customer Care Pre Sales
Via Napoli, 364 - 70132 Bari (BA)



fax al numero

02/32952296

DATI DEL CLIENTE

Nome Cognome/Ragione Sociale

Codice Fiscale/P. IVA

Indirizzo Residenza/Indirizzo Sede Legale

telefono

ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Con il presente modulo si esercita per iscritto il proprio diritto di ripensamento relativamente alla richiesta di fornitura di:

gas naturale

energia elettrica

DATI FORNITURA

PDR (gas)

POD (elettricità)

indirizzo di fornitura

via

n°

comune

CAP

provincia

Luogo e data

Firma leggibile

Modulo per la **presentazione dei Reclami**

Il presente modulo consente la presentazione di un “**Reclamo**” o della richiesta di rettifica per la fatturazione di 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 ricordiamo che per tutte le problematiche relative al servizio gas e/o energia elettrica, è disponibile il numero verde gratuito **800.422.422** (attivo tutti i giorni dalle 8:00 alle 22:00, tranne i festivi), attraverso il quale è possibile ottenere da personale competente tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

Si ricorda che è possibile inviare un reclamo anche tramite il form presente nella sezione “Per te - I tuoi dati e altri servizi” dell’area clienti 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 di rettifica per la fatturazione di importi anomali);
2. Inserire i dati anagrafici e la tipologia di fornitura a cui si riferisce il reclamo/la richiesta di rettifica per la fatturazione di importi anomali;
3. Indicare il PDR (per la fornitura di gas naturale) e/o il POD (per la fornitura di energia elettrica) riportati in bolletta, l’indirizzo di fornitura e il codice cliente;
4. Contrassegnare con una crocetta il motivo relativamente al quale si inoltra il reclamo;
5. Segnalare la causa di insoddisfazione che ha motivato l’inoltro del reclamo;
6. Indicare l’eventuale documentazione allegata, utile al fine dell’esaustiva 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

Ricevuto il reclamo o la richiesta di rettifica per la fatturazione di importi anomali sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Delibera 413/2016/R/COM dell’Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente (ARERA), che comprenderà l’indicazione delle azioni promosse da ENGIE Italia S.p.A. in seguito alla segnalazione.

Il reclamo 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 di rettifica per fatturazione di importi anomali

Il/La sottoscritto/a

Cognome Nome/Ragione sociale

codice fiscale

indirizzo residenza/sede legale

n° comune CAP

provincia e-mail

telefono* fax

* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti

Con riferimento alla fornitura:

gas naturale

energia elettrica

entrambe

PDR (gas)

POD (elettricità)

(indicare indirizzo di fornitura)

via

n° comune

CAP provincia

Codice cliente

Compilare i seguenti campi in caso di richiesta di rettifica per fatturazione di 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)

Relativamente a

(selezionare una delle voci indicate solo nel caso di "Reclamo"):

- 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/riciesta):

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

Elenco documenti _____

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196 del 3 giugno 2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/riciesta di informazioni/reclamo per importi anomali.

Data _____

Timbro/ Firma Cliente _____