

## MODULO DI RECLAMO

Barrare con una X il servizio coinvolto: **Energia Elettrica**  **Gas**  **Entrambi**

Cognome e Nome del cliente \* \_\_\_\_\_

CF/P.IVA \_\_\_\_\_

Codice POD \* \_\_\_\_\_ / Codice PDR \* \_\_\_\_\_

(riportati sulla bolletta)

Codice Utenza \* \_\_\_\_\_

(riportato sulla bolletta)

Indirizzo di Fornitura \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail / Indirizzo \_\_\_\_\_

(Indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

Lettura contatore Elettricità Fasce: A1 \_\_\_\_\_ A2 \_\_\_\_\_ A3 \_\_\_\_\_

Lettura contatore Gas \_\_\_\_\_

Data di Lettura Contatore Elettrico \_\_\_\_\_ Data di Lettura Contatore Gas \_\_\_\_\_

**Rappresentato da** (facoltativo)

Associazione Consumatori o Utenti \_\_\_\_\_

Firma e Timbro \_\_\_\_\_

**Motivo della richiesta\*:** (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo)

- Contratti** – 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;
- Morosità e sospensione** – 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);
- Mercato** – Reclami 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;
- Fatturazione** – 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, nonché reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;
- Misura** – 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;
- Bonus sociale** – Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni;
- Qualità commerciale** – Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione;
- Connessioni Lavori e qualità tecnica** – 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;
- Altro** – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo :

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

(\*) campi obbligatori

**DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE**

**Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/P.Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito Telefonico \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.**

SERENIT S.p.A.

P.IVA/C.F.: 01691430498 – REA: LI-149526 - Capitale sociale 238.000 i.v.

info@serenitspa.it www.serenitspa.it

Sede legale: Piazza Cavour 6, 57123 Livorno (LI) / Sede operativa: Via Crocefisso 6, 20122 Milano (MI) Numero Verde.: 8000 319 79

*Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.*

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

#### **MODALITÀ E INOLTRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere inviato:

- all'indirizzo mail [info@serenitspa.it](mailto:info@serenitspa.it)
- inviato via posta alla sede di Milano: via Crocefisso 6, 20122 Milano (MI)

#### **PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO**

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. SERENIT S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.164/08 e s.m.i. dell'ARERA (ex AEEGSI).

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

*Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.*