

RECLAMI

MODULO DI RECLAMO

Il Cliente potrà inviare a Energienove Società Cooperativa il reclamo scritto ai seguenti recapiti:

Via Capitano Alessio, 181/b int. 8 36027 ROSA' (VI)

Email: info@energienove.eu e

PEC: cooperativaenergienove@legalmail.it

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare i moduli riportati in questo allegato purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

nome e cognome / ragione sociale, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi), il codice POD / PDR, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente e una breve descrizione dei fatti contestati.

Ovvero il cliente può usufruire della risoluzione online delle controversie prevista dall'Unione Europea.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=IT>

Spett.le

ENERGIENOVE

Via Capitano Alessio, 181/b int. 8

36027 ROSA' (VI)

Tel: +39 346 601 9029

Email: info@energienove.eu

PEC: cooperativaenergienove@legalmail.it

RECLAMO PRESENTATO DA

Intestatario dell'utenza (Nome e Cognome): _____

Indirizzo _____

E-mail _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Tel. _____ N° cellulare _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Per la Fornitura di gas naturale

Codice cliente _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice PdR _____

Per la Fornitura di energia elettrica

Codice cliente _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice POD _____

Descrizione dei fatti contestati:

Il reclamo riguarda (indicare l'argomento nelle tabelle seguenti):

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 e 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.

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

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.

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.

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente potrà inviare a ENERGIENOVE il reclamo scritto ai seguenti recapiti:

ENERGIENOVE Via Capitano Alessio, 181/b int. 8 36027 ROSA' (VI),

Email: info@energienove.eu

PEC: cooperativaenergienove@legalmail.it

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet www.energienove.eu) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196.

Il trattamento dei dati personali da parte di ENNE Energia S.r.l. presenti nel modulo del reclamo è finalizzato a consentire la risposta al reclamo stesso; i dati saranno trattati nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per la predetta finalità e potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Il trattamento dei dati sarà eseguito sia manualmente che con l'ausilio di strumenti automatizzati, atti ad elaborare le informazioni in possesso di ENNE Energia S.r.l. Il Cliente ha facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dalla dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati personali forniti con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento in ogni momento.

Data e luogo..... Firma.....

I diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.

Spett.le

ENERGIENOVE

Via Capitano Alessio, 181/b int. 8

36027 ROSA' (VI)

Tel: +39 346 601 9029

Email: info@energienove.eu

PEC: cooperativaenergienove@legalmail.it

RECLAMO PRESENTATO DA

Intestatario dell'utenza (Nome e Cognome): _____

Indirizzo _____

E-mail _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Tel. _____ N° cellulare _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Per la Fornitura di gas naturale

Codice cliente _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice PdR _____

Per la Fornitura di energia elettrica

Codice cliente _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice POD _____

Descrizione dei fatti contestati:

Indicare di seguito l'autolettura del contatore del gas e la relativa data:

Data Autolettura: _____

Autolettura rilevata:

Indicare di seguito l'autolettura del contatore dell'energia elettrica (eventualmente per fasce se prevista dal contatore) e la relativa data:

Data Autolettura: _____

Autolettura rilevata (eventualmente per fasce orarie se previste dal contatore):

NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente potrà inviare a ENERGIENOVE il reclamo scritto ai seguenti recapiti:

ENERGIENOVE Via Capitano Alessio, 181/b int. 8 36027 ROSA' (VI),

Email: info@energienove.eu

PEC: cooperativaenergienove@legalmail.it

Ai sensi di quanto definito nell'Allegato A alla delibera AEEGSI 413/2016/R/com "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0" e s.m.i., è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet www.energienove.eu) purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196.

Il trattamento dei dati personali da parte di ENNE Energia S.r.l. presenti nel modulo del reclamo è finalizzato a consentire la risposta al reclamo stesso; i dati saranno trattati nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per la predetta finalità e potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Il trattamento dei dati sarà eseguito sia manualmente che con l'ausilio di strumenti automatizzati, atti ad elaborare le informazioni in possesso di ENNE Energia S.r.l. Il Cliente ha facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dalla dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati personali forniti con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento in ogni momento.

Data e luogo..... Firma.....

I diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.