



Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di Reclamo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

MODALITÀ DI GESTIONE DEL RECLAMO

Kienergia Srl si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

DOVE PRESENTARE UN RECLAMO

- Chiamando il numero fisso 0746268799.
Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14:30 alle 18:00, il sabato dalle 10.00 alle 12.00 (escluse festività nazionali).
- Scrivendo Via M. Rinaldi 2c-2d – 02100 Rieti (RI).
- Fax: 0746268799.

COSA INDICARE NEL RECLAMO

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email).
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito.
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR).
- Indirizzo di fornitura.

Cordiali saluti,
Kienergia srl
Servizio Assistenza Clienti

CODICE CLIENTE

 RECLAMO RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI** **LUCE**

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD)*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE DI* CAP*

LETTURA CONTATORE

LETTURA CONTATORE DATA RILEVAZIONE

 **GAS**

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD)*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE DI* CAP*

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A1 O F1

FASCIA A0 O F0

FASCIA A2 O F2

FASCIA A3 O F3

DATA RILEVAZIONE

 **DATI CLIENTE**

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)*

CODICE FISCALE* P. IVA*

RESIDENTE IN VIA * N.*

COMUNE DI * CAP* PROV.*

E-MAIL* CELL.*

TEL. FAX

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO

RELATIVAMENTE AI SERVIZI DI:

- CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- FATTURAZIONE (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- BONUS SOCIALE (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, etc)
- ALTRO

SEGNALA QUANTO SEGUE:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LA PRESENTE SEGNALEZIONE È RIFERITA AD UNA COMUNICAZIONE GIÀ INOLTATA IN DATA

PER:

- RISCOントRO NON RICEVUTO
- RISPOSTA NON CHIARA
- CASO NON RISOLTO

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Kienergia srl, in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta. Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Kienergia srl sono disponibili sul sito www.kienergia.it ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita. Titolare del trattamento è Kienergia Srl con sede legale in Rieti (RI) - 02100, via Massimo Rinaldi 2c-2d, e-mail: info@kienergia.it, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

DATA* (GG/MM/AAAA) TIMBRO E/O FIRMA DEL CLIENTE

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

** La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com

In funzione dell'operatore telefonico