

Gentile Cliente,

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



Modalità di gestione del reclamo

Edlo Energy Spa si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dal TIQV.

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 Servizio Assistenza Clienti: Numero Verde gratuito da rete fissa **800.58.77.11**
- Inviando una email all'indirizzo: assistenzaclienti@edlogroup.it
- Scrivendo a: **Edlo Energy Spa, Via Marrocco, 1 – 25050 Rodengo Saiano (BS)**
- Fax: **0302072070**



Cosa indicare nel reclamo

- Dati indentificativi 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)

MODULO DI RECLAMO SUL SERVIZIO RELATIVO ALLA FORNITURA DI LUCE E/O GAS

CODICE CLIENTE



LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

LOCALITA' *

CAP*

Utilizza questo spazio per comunicarci i dati aggiornati della lettura in particolare se la segnalazione riguarda la fatturazione

AUTOLETTURA CONTATORE FASCE

FASCIA F1

FASCIA F2

FASCIA F3

AUTOLETTURA CONTATORE MONOFASCIA

FASCIA F0

DATA RILEVAZIONE



GAS

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (PDR)*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

LOCALITA'*

CAP*

Utilizza questo spazio per comunicarci i dati aggiornati della lettura in particolare se la segnalazione riguarda la fatturazione

LETTURA CONTATORE

LETTURA CORRETTORE

DATA RILEVAZIONE

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

CODICE FISCALE*

P. IVA

RESIDENTE IN VIA*

NR*

LOCALITA'*

PROV.*

CAP*

E-MAIL**

TEL.**

FAX**

CELL.**

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato (allegare 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, 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 segnalazione è riferita ad una precedente richiesta:

- Scritta
- Web
- Telefonica
- Verbale

Inoltrata in data

Per la quale

- Non ho ricevuto riscontro
- La risposta non era chiara
- Il caso non è stato risolto

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Data* _____ / _____ / _____

_____ (Timbro e/o firma del Cliente)*

* Campi Obbligatori

** Indicare almeno 2 recapiti