

# Modulo reclami

## Perché il suo reclamo è importante

I reclami dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare ancora.

## In linea con Enel Servizio Elettrico

- Prima di utilizzare il Modulo Reclami, chiami il ProntoEnel al Numero Verde 800.900.800 e ci racconti il motivo del suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.
- Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo i nostri consulenti sono a sua disposizione al Numero Verde 800.900.800, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00, il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

## Un modulo reclami per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Enel Servizio Elettrico, può utilizzare questo Modulo Reclami.
- Compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

## Come e dove presentarlo

- Può spedire il Modulo Reclami all'indirizzo di Enel Servizio Elettrico, Casella Postale 1100 - 85100 Potenza (PZ) o tramite fax al numero 800.900.150.
- Può consegnarlo direttamente presso un PuntoEnel o un QuiEnel. Per conoscere quello più vicino, visiti il sito [www.prontoenel.it](http://www.prontoenel.it)

## Come averlo

- Se le servono altre copie del Modulo Reclami può richiederle chiamando al ProntoEnel - Numero Verde 800.900.800 - oppure andando su [www.prontoenel.it](http://www.prontoenel.it)

## Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta sulle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.
- Le risponderemo entro 40 giorni solari dall'arrivo del reclamo.
- Le comunicheremo anche il nome di chi sta seguendo la sua pratica.



# Modulo reclami

Cognome e nome del cliente

Codice Fiscale

Indirizzo della fornitura

Telefono

fax

e-mail

Numero Cliente (è indicato sulla sua bolletta, in alto a destra)

Codice POD (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI FORNITURA")

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e nome

Indirizzo

Telefono

fax

e-mail

**Il reclamo riguarda** (indicare con una X)

- contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi
- tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
- contatti con personale di Enel Servizio Elettrico
- lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Enel Servizio Elettrico
- guasti e interruzioni di energia
- contatore elettronico
- altro

**Descriva qui il motivo del suo reclamo**

---

---

---

---

---

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo?

sì  no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il

Indirizzata a

E mi è stato risposto con lettera n. del

- la risposta non era chiara/completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data

Firma (del Cliente)

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente/dell'interessato

Cognome e nome

Indirizzo

telefono

fax

e-mail

Firma (di chi presenta il reclamo per il Cliente/per l'interessato)

## INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Enel Servizio Elettrico è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all'art. 7, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile dell'Area di Business Customer Service di Enel Servizio Elettrico, presso la sede della società in 00198 Roma, Viale Regina Margherita 125, nella sua qualità di responsabile del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.