

Da inviare utilizzando una delle seguenti modalità:

- **dal sito Web:** servizioelettriconazionale.it
- **Posta:** Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. C.P. 1100 – 85100 Potenza (PZ)

MODULO RECLAMI

Cognome e nome del Cliente *

Codice Fiscale

Indirizzo della fornitura di energia elettrica *

e-mail Telefono

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): ☐ 08:00-21:00 ☐ 08:00-13:00 ☐ 13:00-21:00

NUMERO CLIENTE ⁽¹⁾ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _

CODICE POD ⁽¹⁾ * | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _

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:
presso Cognome e nome

Indirizzo

e-mail Telefono

Il reclamo riguarda (indicare con una x)

- ☐ **Contratti** (ad esempio stipula e costi dei contratti di voltura e subentro, cambio intestazione, recesso, modifiche unilaterali)
- ☐ **Morosità e sospensione** (ad esempio sospensione, cessazione e riattivazione della fornitura per morosità, corrispettivo cmor morosità pregresse)
- ☐ **Mercato** (ad esempio modalità per cambio venditore, contratti non richiesti, condizioni economiche nuovi contratti, bollette ricevute da più venditori)
- ☐ **Fatturazione** (ad esempio periodicità di fatturazione, importi fatturati, pagamenti e rimborsi, ricalcoli, uso dell'autolettura, consumi stimati errati, importi per consumi risalenti a più di due anni)
- ☐ **Misura** (ad esempio funzionamento e sostituzione contatore, verifica contatore e ricostruzione consumi, mancata rilevazione letture)
- ☐ **Connessioni, lavori e qualità tecnica** (ad esempio interruzione di corrente, tensione, sicurezza, tempi e costi preventivi, attivazioni, spostamenti)
- ☐ **Bonus sociale** (ad esempio validazione, erogazione, cessazione del bonus sociale)
- ☐ **Qualità commerciale** (ad esempio funzionamento del servizio clienti, call center, sportelli, indennizzi del venditore e distributore)
- ☐ **Altro.** Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate sopra

Descriva qui il motivo del suo reclamo *

.....
.....
.....
.....

Desidera trasmettere la sua lettura?

☐ comunicazione dell'autolettura: lettura rilevata il pari a (A1) / (A2) / (A3)

Data

Firma del Cliente

* **Attenzione:** i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A alla Delibera ARERA n.413/2016/R/com e s.m.i.)

(1) Il N° CLIENTE e il CODICE POD sono indicati sulla sua bolletta, in prima pagina, in alto a sinistra, sotto i DATI FORNITURA.

Perché il suo reclamo è importante

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

In linea con Servizio Elettrico Nazionale

- Prima di utilizzare il modulo reclami, chiami il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero +39 02 30172011 anche dall'estero e il costo del servizio dipende dal suo operatore telefonico, 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 gratuito 800 900 800 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero +39 02 30172011 al costo applicato dal suo operatore telefonico.

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 Servizio Elettrico Nazionale, 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 averlo

- Se le servono altre copie del modulo reclami può richiederle consultando il sito servizioelettriconazionale.it

Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta sulle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.
- Le risponderemo entro 30 giorni solari dall'arrivo del reclamo.