

Spett.le
Umbria Energy S.p.A
Via Bruno Capponi, 100
05100 Terni (Tr)

Prot. N.

Modulo Reclami

Io sottoscritto

residente in

Comune di Cap Prov.

telefono fax

e-mail

Cod. Cliente Cod. fiscale

Pod/Pdr Matricola contatore

Con riferimento al servizio:

- Gas Energia elettrica

Invio reclamo relativo a (barrare la casella con la voce di interesse):

- Rapporti con il personale Umbria Energy S.p.A.

- Fatturazione

- Offerte (es. condizioni contrattuali, ecc)

- Altro

Segnalo quanto segue (descrivere cosa è accaduto e il motivo del reclamo)

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

Allegati

.....
.....

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas ha definito il "RECLAMO" come "ogni comunicazione scritta con la quale l'utente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente ed utente". Le modalità e le procedure di reclamo sono regolate dalla delibera AEEG 229/01 per il servizio gas, e dalla delibera AEEG 164/08 per il servizio elettrico.

INFORMATIVA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 informiamo che i dati personali acquisiti saranno utilizzati da parte di Umbria Energy S.p.A. anche con l'ausilio di mezzi elettronici, esclusivamente per l'evasione del reclamo.

Ai sensi dell'art. 7 D.Lgs. 196/2003, ha diritto di accedere ai propri dati chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco. Il consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte è obbligatorio ed il diniego comporterà l'impossibilità per la società di accettare ed evadere il reclamo.

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa sopraesposta, che dichiara di aver letto, consente il trattamento dei propri dati personali con le modalità ed i fini contenuti nella stessa nota informativa.

Data _____

Firma _____

INFORMATIVA AI SENSI DEL D.Lgs. 196/03 – Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03, informiamo che i dati personali acquisiti da parte di Umbria Energy S.p.A. con il presente modulo potranno essere trattati direttamente o tramite società o enti che per conto di Umbria Energy Spa per le elaborazioni statistiche, marketing ed analisi di Customer Satisfaction. Il consenso al trattamento dei dati per le finalità descritte è facoltativo ed il diniego non comporta alcuna conseguenza pregiudizievole.

Il sottoscritto, preso atto dell'informativa sopraesposta, che dichiara di aver letto, consente il trattamento dei propri dati personali con le modalità ed i fini contenuti nella stessa nota informativa.

Data _____

Firma _____

Perché il suo reclamo è importante

Il reclamo dei nostri clienti è importante per noi, perché ci aiuta a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e dove intervenire per migliorare ancora.

Soluzioni in linea

Prima di utilizzare il Modulo Reclami, la preghiamo di parlare con un nostro consulente al Numero Verde e descrivere il motivo del Suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.

Si rivolga comunque al Numero Verde **800.060.010** se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del Suo reclamo.

Il Numero Verde oltre che sopra indicato si trova sulla bolletta e sulla corrispondenza.

Un modulo reclami per i nostri clienti

Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la Sua fornitura di gas o di energia elettrica, può utilizzare questo Modulo Reclami.

Per favore compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che Le vengono richiesti: potremo in tal modo individuare subito la causa del Suo reclamo e risponderLe più rapidamente.

Come e dove presentarlo

Può rispedire o consegnare il Modulo Reclami all'indirizzo di Umbria Energy Spa che trova sulla bolletta. Può inviarlo anche via internet all'indirizzo info@umbriaenergy.it, oppure tramite fax al numero **0744/391583**.

Come averlo

Qualora Le servissero altre copie del Modulo Reclami, La informiamo che è possibile ritirarlo presso gli sportelli aziendali.

Come e quando rispondiamo

Le risponderemo non oltre 40 gg. solari dal giorno in cui abbiamo ricevuto il reclamo.