

Toscana Energia Clienti S.p.A.
c/o eni divisione gas & power
Corrispondenza Clienti
Centro Direzionale, isola C5
80143 N A P O L I (NA)

**MODULO RECLAMO**

Il/La sottoscritto/a*		
Indirizzo*		
Comune di*	Cap*	Prov*
Telefono*	Fax	
E-mail		
Fascia oraria di disponibilità per eventuale contatto telefonico dalle ore _____ alle ore _____		
Codice Cliente		
Codice Fiscale/P.IVA		
Intestatario fornitura*		
Indirizzo di fornitura*		
Comune di*	Cap*	Prov*

**Tipo servizio\*** e relativo **codice identificativo** del punto di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile:

GAS/codice PDR     

SERVIZI EXTRA (es. caldaia sicura)

**OGGETTO DEL RECLAMO\***        riportare nelle caselle la **tipologia** e la relativa **descrizione** scelta sul retro del modulo; es.

Testo: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

\* I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori.

## **ELENCO TIPOLOGIE OGGETTI RECLAMO**

(riportare la scelta sul fronte del presente modulo)

### **1 SERVIZIO CLIENTI**

descrizione:

- A** servizio telefonico
- B** negozi rete in franchising
- C** sportello on line (web)
- D** ufficio reclami
- E** indennizzi di qualità

### **2 FATTURAZIONE**

descrizione:

- A** recapito fatture
- B** conguagli
- C** rettifiche
- D** letture
- E** prezzi

### **3 GESTIONE CONTO CLIENTE**

descrizione:

- A** sollecito pagamenti
- B** registrazione pagamenti
- C** domiciliazione bancaria
- D** rimborsi

### **4 OFFERTE/CONTRATTI**

descrizione:

- A** erogazione promozioni
- B** condizioni economiche
- C** attivazioni
- D** cessazioni
- E** volture
- F** switch (cambio fornitore)

### **5 INTERVENTI TECNICI**

descrizione:

- A** preventivi lavori
- B** appuntamenti
- C** tempi di esecuzione lavori
- D** interruzione della fornitura
- E** variazione pressione del gas

### **6 SERVIZI EXTRA**

descrizione:

- A** caldaia sicura
- B** cucina sicura
- C** climatizzazione
- E** programma impianti

### **NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO**

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Toscana Energia Clienti S.p.A. con le seguenti modalità:

<p>➤ <b>compilando e spedendo il modulo</b> disponibile presso i negozi della Rete di Assistenza in Franchising e sul sito internet <a href="http://www.toscanaenergiaclienti.it">www.toscanaenergiaclienti.it</a></p>	<p>➤ <b>inviando una lettera all'indirizzo</b> Toscana Energia Clienti S.p.A. c/o eni divisione gas &amp; power Corrispondenza Clienti Centro Direzionale, isola C5 80143 NAPOLI</p>
	<p>➤ <b>inviando un fax al seguente numero</b> Corrispondenza Clienti 081 2278024</p>

### **NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO**

Ai sensi della Delibera 164/08 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e s.m.i, Toscana Energia Clienti S.p.A. assegna un numero di protocollo ufficiale ed esegue la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica e si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto, per quanto stabilito dagli articoli 18 e 19 della succitata delibera e s.m.i., Toscana Energia Clienti S.p.A. corrisponderà un indennizzo automatico base pari a 20 €.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, Toscana Energia Clienti S.p.A. provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che interviene per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a Toscana Energia Clienti S.p.A. entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Toscana Energia Clienti S.p.A. trasferisce tempestivamente in forma scritta, al soggetto che ha sporto reclamo, quanto comunicato dalla Società di distribuzione.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Toscana Energia Clienti S.p.A. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

### **NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003**

La informiamo che il trattamento da parte di Toscana Energia Clienti dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali). Esso sarà eseguito anche con l'ausilio di strumenti informatici e/o utilizzando imprese terze che svolgeranno per conto di eni compiti di natura tecnica, organizzativa ed operativa e saranno designati quali "responsabili" del trattamento oppure opereranno in totale autonomia come distinti "titolari" del trattamento; si tratta, in particolare, di società che svolgono interventi tecnici sugli impianti, attività di acquisizione e gestione della clientela, incasso e pagamenti, trasmissione, stampa, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni e dei documenti della clientela, archiviazione dei documenti relativi ai rapporti intercorsi con i clienti, revisione contabile e certificazione di bilancio analisi del grado di soddisfazione dei clienti. In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare, in conformità agli articoli 8 e 9 del citato decreto, i diritti di cui all'articolo 7 del decreto stesso, con comunicazione al Responsabile Area Commerciale presso Toscana Energia Clienti S.p.A. (Titolare del trattamento), Via Ciliegiole 43 – 51100 Pistoia (PT).