

## NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI

Il reclamo scritto è una comunicazione che perviene al venditore in forma scritta, anche per via telematica, tramite cui il cliente esprime mancata soddisfazione rispetto ad un servizio offerto dall'azienda di fornitura.

I reclami e le problematiche evidenziate dai nostri clienti hanno per noi rilevanza e ci aiutano a migliorare continuamente il servizio offerto.

### DEDICATO AL CLIENTE

Prima di utilizzare il modulo reclami, La invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza clienti al numero verde **800.595.497** gratuito per chiamate da numero fisso e **06.96701254** a pagamento per chiamate da cellulari, per esporci il motivo del reclamo: la soluzione del problema potrebbe essere più veloce.

I nostri operatori sono a sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 18:00 e Sabato dalle 10:00 alle 14:00.

### IL MODULO RECLAMI

Se ritiene opportuno compili il modulo reclami in tutti i suoi campi con i dati richiesti, ci aiuterà ad individuare velocemente il problema e risolverlo.

Potrà presentare il modulo compilato correttamente in tutti i suoi campi con le seguenti modalità:

- via **e-mail** a [grupposostenibilita@greennetworkenergy.it](mailto:grupposostenibilita@greennetworkenergy.it)
- via **fax** al numero verde **0835.02002** disponibile h24
- a mezzo **posta raccomandata** all'indirizzo: **Green Network S.p.A., Viale della Civiltà Romana 7, 00144 - Roma.**

A seguito della sua richiesta verranno eseguiti i relativi controlli e seguirà regolare comunicazione come previsto dall'allegato A alla delibera 413/2016/R/com.

## MODULO RECLAMI

Cognome e nome del cliente/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/P. IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Indirizzo di spedizione (se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Codice POD/PDR (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI FORNITURA") \_\_\_\_\_

Tipologia fornitura (Energia elettrica/Gas o entrambe) \_\_\_\_\_

Codice cliente (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI CLIENTE") \_\_\_\_\_

*Nota: tutti i campi di cui sopra sono obbligatori.*

## IL RECLAMO RIGUARDA (indicare con una X)

- Contratto** (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, altro)
- Morosità e sospensione** (morosità, sospensione e riattivazione, CMOR - Corrispettivo morosità pregresse, altro)
- Mercato** (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, altro)
- Fatturazione** (autolettura - uso della, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, altro)
- Misura** (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, altro)
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (preventivi/attivazioni/lavori - tempi e costi, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, altro)
- Bonus sociale** (validazioni, cessazioni, erogazioni, altro)
- Qualità commerciale** (servizio clienti - call center, sportelli, altri servizi, indennizzi, altro)
- Altro**

## DESCRIVA LE MOTIVAZIONI DEL RECLAMO

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? \_\_\_\_\_

L'ho già fatto con un'altra lettera, fax o e-mail spedita \_\_\_\_\_

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 ..... Timbro e Firma per accettazione. Il Cliente ✕ .....