



Inviare in una delle seguenti modalità:

sito **web**: enel.it

per **Posta**: Enel Energia S.p.A. – Casella Postale 8080 – 85100 (PZ)

MODULO PER SEGNALAZIONI RELATIVE ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS⁽¹⁾

La gestione di una segnalazione scritta può richiedere diverso tempo, per questo abbiamo messo a tua disposizione canali di contatto che possono aiutarti a risolvere il problema tempestivamente. Entra in **live chat** sul nostro sito enel.it, o recati presso uno **Spazio Enel**.

Dati del Cliente

Nome e Cognome* _____

Codice Fiscale/Partita Iva* _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): ☐ 08:00-21:00 ☐ 8:00-15:00 ☐ 13:00-21:00

Con riferimento alla Fornitura ☐ energia elettrica ☐ gas naturale ☐ entrambe

Codice **POD** (energia elettrica) (2)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Codice **PDR** (gas) (3)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Autolettura del contatore (energia elettrica) _____ Data dell'autolettura _____

Autolettura del contatore (gas) _____ Data dell'autolettura _____

Se desideri che la risposta venga inviata ad un **indirizzo diverso** da quello della fornitura oppure tramite e-mail indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email (5)* _____

☐ Spunta questa casella se vuoi che anche questo contatto venga utilizzato per comunicazioni future da Enel

Oppure se desideri che la risposta al tuo reclamo venga inviata presso altra persona:

Cognome e Nome _____ Indirizzo _____

Argomento	Sub-Argomento	
CONTRATTI	Recesso	☐
	Vulture e Subentri	☐
	Morosità unilaterali da parte di Enel Energia	☐
	Altro	☐
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Morosità	☐
	Sospensione e riattivazione	☐
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	☐
	Altro	☐
MERCATO	Contratti non richiesti	☐
	Cambio fornitore	☐
	Condizioni economiche nuovi contratti	☐
	Doppia fatturazione	☐
	Altro	☐

FATTURAZIONE	Uso dell'autolettura	☐
	Ricalcoli	☐
	Consumi stimati errati	☐
	Periodicità e fattura di chiusura	☐
	Pagamenti e rimborsi	☐
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	☐
	Altro	☐
MISURA	Cambio contatore	☐
	Verifica e ricostruzione dei consumi	☐
	Mancate letture	☐
	Altro	☐
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	☐
	Continuità del servizio	☐
	Valori della tensione/pressione	☐
	Sicurezza	☐
	Altro	☐
BONUS SOCIALE	Validazioni	☐
	Cessazioni	☐
	Erogazioni	☐
	Altro	☐
QUALITÀ COMMERCIALE	Servizio clienti (Call center, sportelli, altri servizi)	☐
	Indennizzi	☐
	Altro	☐
ALTRO Richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	Descrizione: _____ _____ _____	

Raccontaci i dettagli della tua richiesta*:

***Attenzione:** i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com)

Titolare del trattamento dei dati personali è **Enel Energia S.p.A.**, con sede legale in Via Luigi Boccherini, 15 - 00198 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito **enel.it**.

Data _____ Firma _____

DA COMPILARE SE LA SEGNALEZIONE VIENE PRESENTATA DA PERSONA DELEGATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente (6):

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale/P.Iva _____

Indirizzo _____

Recapito telefonico _____ Fax _____

E-mail _____

Data _____ Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Titolare del trattamento dei dati personali è Enel Energia S.p.A., con sede legale in Via Luigi Boccherini, 15 - 00198 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito **enel.it**.

Data _____ Firma _____

(1) Il presente modulo può essere utilizzato per eventuali segnalazioni o reclami. (2) Il codice POD identifica la fornitura; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA". (3) Il codice PDR identifica la fornitura; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA". (4) Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato nella sezione "DATI FORNITURA"). (5) Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta. (6) Da compilare solo se il Reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'intestatario della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.