

Inviare in una delle seguenti modalità:

- dal sito Web: [enel.it](http://enel.it)  
 Posta: Enel Energia S.p.A.  
 Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ)

**MODULO RECLAMI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA**
**Dati del cliente**

Cognome e Nome\* \_\_\_\_\_  
 Codice Fiscale/Partita Iva\* \_\_\_\_\_  
 Indirizzo della fornitura\* \_\_\_\_\_  
 Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 08:00-21:00 08:00-15:00 13:00-21:00 \_\_\_\_\_  
 Codice POD(\*) \_\_\_\_\_  
 Numero Cliente(2)\* \_\_\_\_\_

**ARGOMENTO E SUB ARGOMENTO DEL RECLAMO**

| Argomento                                                                                | Sub-Argomento                                            |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>CONTRATTI</b>                                                                         | Recesso                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Volture e Subentri                                       | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Modifiche e Unilaterali da parte di Enel Energia         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MOROSITÀ E SOSPENSIONE</b>                                                            | Morosità                                                 | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Sospensione e riattivazione                              | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cmor ( corrispettivo morosità)                           | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MERCATO</b>                                                                           | Contratti non richiesti                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cambio fornitore                                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Condizioni economiche nuovi contratti                    | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Doppia fatturazione                                      | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>FATTURAZIONE</b>                                                                      | Uso dell'autolettura                                     | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Ricalcoli                                                | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Consumi stimati errati                                   | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Periodicità e fattura di chiusura                        | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Pagamenti e rimborsi                                     | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MISURA</b>                                                                            | Cambio contatore                                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Verifica e ricostruzione consumi                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Mancate letture                                          | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA</b>                                             | Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)            | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Continuità del servizio                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Valori della tensione/Pressione                          | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Sicurezza                                                | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>BONUS SOCIALE</b>                                                                     | Validazioni                                              | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cessazioni                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Erogazioni                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>QUALITÀ COMMERCIALE</b>                                                               | Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi) | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Indennizzi                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>ALTRO</b><br>Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate | Descrizione:                                             |                          |
|                                                                                          |                                                          |                          |
|                                                                                          |                                                          |                          |

Autolettura del contatore\* \_\_\_\_\_ Data dell'autolettura\* \_\_\_\_\_

Se desideri che la risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello che hai fornito in sede di conclusione del contratto oppure tramite e-mail (non comunicata o diversa da quella precedentemente comunicata) indicalo qui:

Indirizzo postale/Email<sup>(3)\*</sup> \_\_\_\_\_

Oppure se preferisci ricevere la risposta al tuo reclamo presso altra persona, specifica qui il nominativo e l'indirizzo:

C/O Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Ti informiamo che se hai fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la tua fornitura.

### DESCRIZIONE DEL TUO RECLAMO

---



---



---

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

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30 GIUGNO 2003, N. 196

Ti informiamo che i dati personali qui indicati sono raccolti e trattati per dare seguito alla tua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito enel.it. Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A. con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 00198 Roma. Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

#### Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente <sup>(4)</sup>

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/Partita Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

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

Ti informiamo che i dati personali qui indicati sono raccolti e trattati per dare seguito alla tua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito enel.it. Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A. con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 00198 Roma. Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

(1) Il codice PDR identifica la fornitura; lo puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"

(2) Da compilare solo se è già in possesso del numero Cliente (lo puoi trovare nella sezione "DATI FORNITURA")

(3) Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta.

(4) 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.

I nostri consulenti sono a tua disposizione in live chat, sul nostro sito enel.it, al Numero Verde 800 900 860 o presso gli Spazio Enel (scopri quello più vicino e gli orari di apertura su enel.it).

Inviare in una delle seguenti modalità:

- dal sito Web: [enel.it](http://enel.it)  
 Posta: Enel Energia S.p.A.  
 Casella Postale 8080 – 85100 Potenza (PZ)

**MODULO RECLAMI PER LA FORNITURA DEL GAS**
**Dati del cliente**

Cognome e Nome\* \_\_\_\_\_  
 Codice Fiscale/Partita Iva\* \_\_\_\_\_  
 Indirizzo della fornitura\* \_\_\_\_\_  
 Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 08:00-21:00 08:00-15:00 13:00-21:00 \_\_\_\_\_  
 Codice PDR<sup>(1)</sup>\* \_\_\_\_\_  
 Numero Cliente<sup>(2)</sup>\* \_\_\_\_\_

**ARGOMENTO E SUB ARGOMENTO DEL RECLAMO**

| Argomento                                                                                | Sub-Argomento                                            |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>CONTRATTI</b>                                                                         | Recesso                                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Volture e Subentri                                       | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Modifiche e Unilaterali da parte di Enel Energia         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MOROSITÀ E SOSPENSIONE</b>                                                            | Morosità                                                 | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Sospensione e riattivazione                              | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cmor ( corrispettivo morosità)                           | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MERCATO</b>                                                                           | Contratti non richiesti                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cambio fornitore                                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Condizioni economiche nuovi contratti                    | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Doppia fatturazione                                      | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>FATTURAZIONE</b>                                                                      | Uso dell'autolettura                                     | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Ricalcoli                                                | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Consumi stimati errati                                   | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Periodicità e fattura di chiusura                        | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Pagamenti e rimborsi                                     | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>MISURA</b>                                                                            | Cambio contatore                                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Verifica e ricostruzione consumi                         | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Mancate letture                                          | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA</b>                                             | Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)            | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Continuità del servizio                                  | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Valori della tensione/Pressione                          | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Sicurezza                                                | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>BONUS SOCIALE</b>                                                                     | Validazioni                                              | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Cessazioni                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Erogazioni                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>QUALITÀ COMMERCIALE</b>                                                               | Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi) | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Indennizzi                                               | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                          | Altro                                                    | <input type="checkbox"/> |
| <b>ALTRO</b><br>Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate | Descrizione:                                             |                          |
|                                                                                          |                                                          |                          |
|                                                                                          |                                                          |                          |

Autolettura del contatore\* \_\_\_\_\_ Data dell'autolettura\* \_\_\_\_\_

Se desideri che la risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello che hai fornito in sede di conclusione del contratto oppure tramite e-mail (non comunicata o diversa da quella precedentemente comunicata) indicalo qui:

Indirizzo postale/Email<sup>(3)\*</sup> \_\_\_\_\_

Oppure se preferisci ricevere la risposta al tuo reclamo presso altra persona, specifica qui il nominativo e l'indirizzo:

C/O Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Ti informiamo che se hai fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la tua fornitura.

### DESCRIZIONE DEL TUO RECLAMO

---



---



---

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

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30 GIUGNO 2003, N. 196

Ti informiamo che i dati personali qui indicati sono raccolti e trattati per dare seguito alla tua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito enel.it. Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A. con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 00198 Roma. Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

#### Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente <sup>(4)</sup>

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/Partita Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

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

Ti informiamo che i dati personali qui indicati sono raccolti e trattati per dare seguito alla tua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito enel.it. Titolare del trattamento è Enel Energia S.p.A. con sede legale in Viale Regina Margherita, 125 00198 Roma. Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy.enelenergia@enel.com](mailto:privacy.enelenergia@enel.com).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

(1) Il codice PDR identifica la fornitura; lo puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"

(2) Da compilare solo se è già in possesso del numero Cliente (lo puoi trovare nella sezione "DATI FORNITURA")

(3) Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta.

(4) 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.

I nostri consulenti sono a tua disposizione in live chat, sul nostro sito enel.it, al Numero Verde 800 900 860 o presso gli Spazio Enel (scopri quello più vicino e gli orari di apertura su enel.it).