



I.C.E.L. S.r.l.

Via Calvario fraz. Levanzo 33 - 91023 - Favignana (TP)

Codice Fiscale e Part. I.V.A. 00581500816

Cliente:

Indirizzo cliente:

Email cliente:

Codice cliente:

Codice utenza:

MODULO DI RECLAMO

....., li / /

Inoltra il reclamo ...I... signor... Cod. Fisc

In qualità di
(proprietario, locatario, usufruttuario, amministratore, o altro titolo)

Indirizzo di fornitura

Telefono Fax

Indirizzo per il recapito della risposta al reclamo (indicare se diverso dal precedente)

.....

Il reclamo riguarda:

(segnare con una x sulla colonna destra della seguente tabella)

Energia elettrica

GAS

Servizio Idrico

Contratti

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.

Recesso	
Volture e subentri	
Modifiche unilaterali	
Altro	

Morosità e sospensione

Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

Morosità	
Sospensione e riattivazione	
Cmor (corrispettivo morosità)	
Altro	

Mercato

Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.

Presunti contratti non richiesti	
Cambio fornitore	
Condizioni economiche nuovi contratti	
Doppia fatturazione	
Altro	

.....
firma

Gentile Cliente, i dati raccolti tramite il presente modulo di reclamo, saranno trattati dalla scrivente, titolare del trattamento, con strumenti sia cartacei che informatici, per meri fini di gestione della segnalazione ed elaborazione statistiche. Saranno conservati per tali finalità per non oltre cinque anni e non saranno oggetto di diffusione né di trasmissione a terzi. In ogni momento, potrà esercitare i diritti specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679, nei confronti del Titolare del trattamento, all'indirizzo mail icel@icelweb.it o con una comunicazione al Responsabile della protezione DPO all'indirizzo ergon.serviziopdo@pec.it.



I.C.E.L. S.r.l.

Via Calvario fraz. Levanzo 33 - 91023 - Favignana (TP)
Codice Fiscale e Part. I.V.A. 00581500816

Fatturazione

Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

Autolettura (uso della)	
Ricalcoli	
Consumi stimati errati	
Periodicità e fattura di chiusura	
Pagamenti e rimborsi	
Altro	

Misura

Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.

Cambio misuratore	
Verifica e ricostruzioni	
Mancate letture	
Altro	

Connessioni, lavori e qualità tecnica

Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	
Continuità	
Valori della tensione/pressione	
Sicurezza	
Altro	

Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

Validazioni	
Cessazioni	
Erogazioni	
Altro	

Qualità commerciale

Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.

Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
Indennizzi	
Altro	

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Motivo del reclamo

.....

.....

.....

.....

- Il reclamo viene presentato per la prima volta.
- Questo stesso reclamo è già stato presentato in data, la risposta dell'Azienda Elettrica riporta la data Il reclamo viene nuovamente inoltrato perchè:
 - la risposta non è stata chiara.
 - il problema non è ancora risolto.
 - il problema si è ripresentato.

.....
firma

Gentile Cliente, i dati raccolti tramite il presente modulo di reclamo, saranno trattati dalla scrivente, titolare del trattamento, con strumenti sia cartacei che informatici, per meri fini di gestione della segnalazione ed elaborazione statistiche. Saranno conservati per tali finalità per non oltre cinque anni e non saranno oggetto di diffusione né di trasmissione a terzi. In ogni momento, potrà esercitare i diritti specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679, nei confronti del Titolare del trattamento, all'indirizzo mail icel@icelweb.it o con una comunicazione al Responsabile della protezione DPO all'indirizzo ergon.serviziopdo@pec.it.