Spett. le
SEV S.p.A.
Via Stefano Passaro, 1 – 84134 – Salerno
Fax 089-727510
e.mail info@seviren.it

Modello Reclami - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

Gentile Cliente,
per SALERNO ENERGIA VENDITE S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero, circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disguido e rispondere più rapidamente.

Cognome e Nome / Denominazione del Cliente _____

Codice Cliente / Contratto | | | | | | | | | | codice fiscale / P.IVA | | | | | | | | | | | | | | | | |

Indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N°_____

CAP_____ Prov._____ Telefono _____Fax _____

E-mail_____ _____

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____N°_____ CAP_____Prov_____

IL RECLAMO RIGUARDA:

Tipo di servizio: barrare con una X il tipo di servizio e segnalare il relativo codice identificativo del punto di riconsegna del gas naturale PDR o di prelievo dell'energia elettrica POD

❑ GAS PDR | | | | | | | | | | | | | | | |

❑ ENERGIA ELETTRICA POD | | | | | | | | | | | | | | | |

Oggetto del reclamo: (indicare con una X)

❑ Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc.)

❑ Letture del contatore

❑ Fatture, Consumi

❑ Contratti, Pagamenti, Rimborsi

❑ Contatti con il ns. personale

❑ Altro

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

_____

_____

_____

_____

Luogo e data _____ **Firma del Cliente**_____

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- Spedendolo tramite posta all'ufficio Gestione Clienti di Salerno Energia Vendite presso la sede territoriale di Via Stefano Passaro n.1 – 84134 Salerno
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: http://www.salernoenergiavendite.it
- Consegnandolo agli sportelli di Salerno Energia Vendite

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

- SALERNO ENERGIA VENDITE S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione, Energia e Ambiente (ARERA) con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it , avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0".
- In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare a Salerno Energia Vendite S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 (pubblicato in GURI n. 174 del 29.7.2003) e ss.mm.ii., avente ad oggetto "Codice di protezione dei dati personali", La informiamo che i dati personali saranno trattati da Salerno Energia Vendite S.p.A., anche con l'ausilio di strumenti informatici e di apposite banche dati, per finalità strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo, nell'assoluto rispetto del citato D.Lgs n. 196/2003 e dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, sicurezza e riservatezza dei dati stessi, nonché nel rispetto delle previsioni contrattuali. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Il reclamante ha diritto di ottenere da Salerno Energia Vendite S.p.A., titolare del trattamento, conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali e della loro comunicazione in forma intellegibile ivi inclusi i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003 rivolgendosi all'Ufficio gestione clienti della stessa in Via S.Passaro 1, 84134 Salerno.

Spett. le
SEV S.p.A.
Via Stefano Passaro, 1 – 84134 – Salerno
Fax 089-727510
e.mail info@seviren.it

Modello Reclami e Richieste di rettifica per fatturazione di importi anomali (*) - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

()
* (rif. Art. 9 bis Del. ARERA ARG/COM n. 164/08 e ss.mm.ii. a cui si rimanda per completezza):
✓ per il servizio di energia elettrica bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:
1) contenenti ricalcoli, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
2) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.
✓ per il servizio gas bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:
1) contenenti ricalcoli, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
2) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Gentile Cliente,
per SALERNO ENERGIA VENDITE S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per richiedere rettifiche di fatture con importi anomali (*), compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disguido e rispondere più rapidamente.

Cognome e Nome / Denominazione del Cliente _____

Codice Cliente / Contratto | | | | | | | | | | codice fiscale / P.IVA | | | | | | | | | | | | | | | | |

Indirizzo della fornitura:

Comune di _____ Via _____ N°_____ CAP_____ Prov._____

Telefono _____ Fax _____ E-mail_____

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N°_____ CAP_____ Prov._____

Tipo di servizio: (barrare con una X il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati):

❑ GAS

PDR														
LETTURA DEL CONTATORE (solo numeri neri)														
DATA LETTURA														

❑ ENERGIA ELETTRICA

POD														
LETTURA DEL CONTATORE	F1			F2			F3							
DATA LETTURA														

Segnalare nello spazio sottostante eventuali note:

_____

_____

_____

_____

Luogo e data _____ **Firma del Cliente**_____

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- Spedendolo tramite posta all'ufficio Gestione Clienti di Salerno Energia Vendite presso la sede territoriale di Via Stefano Passaro n.1 – 84134 Salerno
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: http://www.salernoenergiavendite.it
- Consegnandolo agli sportelli di Salerno Energia Vendite

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

- SALERNO ENERGIA VENDITE S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per l'Energia, Reti e Ambiente (ARERA) con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it , avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0".
- In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare a Salerno Energia Vendite S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 (pubblicato in GURI n. 174 del 29.7.2003) e ss.mm.ii., avente ad oggetto "Codice di protezione dei dati personali", La informiamo che i dati personali saranno trattati da Salerno Energia Vendite S.p.A., anche con l'ausilio di strumenti informatici e di apposite banche dati, per finalità strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo, nell'assoluto rispetto del citato D.Lgs n. 196/2003 e dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, sicurezza e riservatezza dei dati stessi, nonché nel rispetto delle previsioni contrattuali. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Il reclamante ha diritto di ottenere da Salerno Energia Vendite S.p.A., titolare del trattamento, conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali e della loro comunicazione in forma intellegibile ivi inclusi i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003 rivolgendosi all'Ufficio gestione clienti della stessa in Via S.Passaro 1, 84134 Salerno