Modulo reclami

Perché il suo reclamo è importante

I reclami dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano a individuare gli aspetti critici del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare ancora.

In linea con Enel Servizio Elettrico

- Prima di utilizzare il Modulo Reclami, chiami il ProntoEnel al Numero Verde 800.900.800 e ci racconti il motivo del suo reclamo: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.
- Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo i nostri consulenti sono a sua disposizione al Numero Verde 800.900.800, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00, il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Un modulo reclami per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Enel Servizio Elettrico, può utilizzare questo Modulo Reclami.
- Compili il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

Come e dove presentarlo

- Può spedire il Modulo Reclami all'indirizzo di Enel Servizio Elettrico, Casella Postale 1100 - 85100 Potenza (PZ) o tramite fax al numero 800.900.150.
- Può inviarlo anche via internet, attraverso il sito **www.prontoenel.it** cliccando su "Informazioni e reclami".
- Può consegnarlo direttamente presso un PuntoEnel o un QuiEnel. Per conoscere quello più vicino, visiti il sito **www.prontoenel.it**

Come averlo

- Se le servono altre copie del Modulo Reclami può richiederle chiamando al ProntoEnel - Numero Verde 800.900.800 - oppure andando su **www.prontoenel.it**

Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta sulle azioni adottate per risolvere l'incoveniente segnalato.
- Le risponderemo entro 40 giorni solari dall'arrivo del reclamo.
- Le comunicheremo anche il nome di chi sta seguendo la sua pratica.

Enel

L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.

Modulo reclami

Cognome e nome del cliente

Codice Fiscale

Indirizzo della fornitura

Telefono fax e-mail

Numero Cliente (è indicato sulla sua bolletta, in alto a destra) ☐☐☐ ☐☐☐ ☐☐☐

Codice POD (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI FORNITURA")

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e nome

Indirizzo

Telefono fax e-mail

Il reclamo riguarda (indicare con una X)

☐ contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi
☐ tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
☐ contatti con personale di Enel Servizio Elettrico
☐ lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Enel Servizio Elettrico
☐ guasti e interruzioni di energia
☐ contatore elettronico
☐ altro

Descriva qui il motivo del suo reclamo

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? sì ☐ no ☐

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il

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 Firma (del Cliente)

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente/dell'interessato

Cognome e nome

Indirizzo

telefono fax e-mail

Firma (di chi presenta il reclamo per il Cliente/per l'interessato)