



Inviare in una delle seguenti modalità:  
dal 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<sup>(1)</sup>

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](http://enel.it), chiama al **Numero Verde 800 900 860** 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

Luce	Codice POD (2*)		Gas	Codice PDR (3*)	
	Numero Cliente (4*)			Numero Cliente (4*)	
	Autolettura del contatore			Autolettura del contatore	
	Data dell'autolettura			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)\* \_\_\_\_\_

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

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

Argomento	Sub-Argomento	
<b>CONTRATTI</b>	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Morosità 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 pregresse)	<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"/>

(1) Il presente modulo può essere utilizzato per eventuali segnalazioni o reclami. (2) Il codice POD identifica la fornitura; lo puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA". (3) Il codice PDR identifica la fornitura; lo puoi 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.

## INTERNAL

	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MISURA</b>	Cambio contatore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzione dei 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> 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 - ARERA e Delibera 17/2016/R/com - ARERA)

Titolare del trattamento dei dati personali è **Enel Energia S.p.A.**, con sede legale in Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito [enel.it](http://enel.it).

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**DA COMPILARE SE LA SEGNALAZIONE 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 Viale Regina Margherita 125, 00198 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito [enel.it](http://enel.it).

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