

Modulo Reclami

In linea con Optima Italia Servizio Elettricità e Gas

- Prima di utilizzare il Modulo Reclami, chiami il Servizio Clienti al Numero Verde gratuito (da telefono fisso) 800.91.38.38 (da cellulare numero non gratuito 081.19.63.19 oppure 02.999.777). Un nostro operatore ascolterà il motivo del suo reclamo e le fornirà tutta l'assistenza necessaria alla risoluzione immediata della sua problematica.

Un modulo reclami per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del servizio offerto o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica e/o gas naturale oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Optima Italia, può utilizzare questo Modulo Reclami.
- Dovrà compilare il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati richiesti. In questo modo potremo individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.

Come e dove presentarlo

- Può inviare il Modulo Reclami spedendolo all'indirizzo di Optima Italia S.p.A. - Corso Umberto I, 174 - 80138 Napoli, tramite fax al numero 800.93.93.92 o tramite e-mail all'indirizzo servizioclienti@optimaitalia.com

Come averlo

- Se ha bisogno di altre copie del Modulo Reclami può richiederle chiamando il Servizio Clienti al Numero Verde gratuito (da telefono fisso) 800.91.38.38 (da cellulare numero non gratuito 081196319 oppure 02999777) oppure consultando il sito web www.optimaitalia.com.

Come e quando rispondiamo

- Provvederemo ad inviare una comunicazione scritta relativamente alle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.
- La risposta verrà fornita entro 40 giorni solari dall'arrivo del reclamo.
- Le sarà fornito anche il nome dell'operatore che sta gestendo la sua pratica.

Modulo Reclami

Società/ditta/associazione/professionista _____

P. IVA/Codice Fiscale _____

con sede legale a _____ Via _____

CAP _____ Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

 Codice Cliente *(indicato in alto a destra sulla sua fattura)* _____

 Codice POD/PDR *(indicato nella sezione "Dati Tecnici" della sua fattura)* _____

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

Cognome e nome _____

Indirizzo _____ Tel. _____

Fax _____ E-mail _____

Il reclamo riguarda (indicare con una X)

<i>Contratti</i>	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Morosità e sospensione</i>	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	CMOR (corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Mercato</i>	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitori	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Fatturazione</i>	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"/>
<i>Misura</i>	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Connessioni, lavori e qualità tecnica</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

<i>Bonus sociale</i>	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Qualità commerciale</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<i>Altro</i>		<input type="checkbox"/>

Descriva qui il motivo del suo reclamo:

In caso di reclamo per letture del contatore indichi il dato di autolettura

Dato Autolettura _____ Data _____

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? si 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

Informativa privacy

Il trattamento dei dati forniti a Optima Italia S.p.A. è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all' art. 7, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile dell'Area di Business Customer Service di Optima Italia S.p.A., presso la sede della società in Corso Umberto I 174, 80138 Napoli, nella sua qualità di responsabile del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.