Spett. le
SEV S.p.A.
Via Stefano Passaro, 1 – 84134 – Salerno
Fax 089-2022005

Modello Reclami - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

Gentile Cliente,
per SEV 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 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)

❑ **CONTRATTI:** recesso, voltura e subentro, modifiche unilaterali, altro ❑ **MOROSITÀ E SOSPENSIONE:** morosità, sospensione e riattivazione, Cmor (Corrispettivo morosità pregresse), altro ❑ **MERCATO:** presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizione economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, altro
❑ **FATTURAZIONE:** autolettura (uso della), ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, altro ❑ **MISURA:** cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, altro ❑ **CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA:** preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi), continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, altro ❑ **BONUS SOCIALE:** validazioni, cessazioni, erogazioni, altro
❑ **QUALITÀ COMMERCIALE:** servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), indennizzi, altro ❑ **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 SEV S.p.A. presso la sede territoriale di Via Stefano Passaro n.1 – 84134 Salerno
- Accedendo al seguente link https://www.seviren.it/assistenza
- Consegnandolo agli sportelli di SEV S.p.A.

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO
- SEV 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 SEV 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 degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da SEV S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. 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. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via S. Passaro,1 84134 - Salerno, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.sev@gruppoiren.it.

Spett. le
SEV S.p.A.
Via Stefano Passaro, 1 – 84134 – Salerno
Fax 089-2022005

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

()
*** (rif. Art. 9 Delibera ARERA del 21 luglio 2016 n. 413/2016/R/com 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 SEV 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 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 SEV S.p.A. presso la sede territoriale di Via Stefano Passaro n.1 – 84134 Salerno
- Accedendo al seguente link https://www.seviren.it/assistenza
- Consegnandolo agli sportelli di SEV S.p.A.

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO
- SEV.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 SEV 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 degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da SEV S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. 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. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via S. Passaro,1 84134 - Salerno, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.sev@gruppoiren.it.