



Spett.le
ELIOS LUCE E GAS S.R.L.
Via Sardegna n°24
95032 Belpasso (CT)
(vedi NOTA INFORMATIVA)

DATI DEL CLIENTE

Il/La sottoscritto/a (nome e cognome) _____

Vs. Cliente per il servizio energia elettrica fornito in _____

Indirizzo: _____ N°: _____

Città: _____ CAP: _____ Provincia: _____

Email: _____ Telefono: _____ Cellulare: _____

PDR: _____ * punto di riconsegna del gas naturale composto da 14 numeri

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura sopra descritto):

Indirizzo: _____ N°: _____

Città: _____ CAP: _____ Provincia: _____

CON IL SEGUENTE MODULO INTENDE INVIARE

RECLAMO RICHIESTA DI INFORMAZIONI

relativamente a:

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> PERIODICITÀ FATTURAZIONE | <input type="checkbox"/> RECAPITO DELLA FATTURA | <input type="checkbox"/> CONTEGGI DELLA FATTURA |
| <input type="checkbox"/> TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI | <input type="checkbox"/> TEMPI DI ATTESA AL TELEFONO | <input type="checkbox"/> SOLLECITO FATTURA PAGATA |
| <input type="checkbox"/> SOLLECITO PER RIMBORSO | <input type="checkbox"/> LETTURA DEL CONTATORE | <input type="checkbox"/> ADDEBITO SEPA |
| <input type="checkbox"/> COMPORTAMENTO SCORRETTO DEL PERSONALE | <input type="checkbox"/> ALTRO | |

specificando che:

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai sensi del medesimo D. Lgs. n. 196/2003 l'interessato potrà accedere ai dati che lo riguardano chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco. L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato.

Firma Cliente (Timbro e firma del Rappresentante per Clienti non persone fisiche)

Luogo e data _____



NOTA INFORMATIVA

Il modulo può essere compilato e spedito con le seguenti modalità:

- a) posta ordinaria all'indirizzo: Via Kennedy 18, 95045 Misterbianco (CT);
- b) fax al numero: **095 391154**;
- c) posta elettronica all'indirizzo: **clienti@elioslucegas.com**.

Il modulo è disponibile sul sito www.elioslucegas.com oppure può essere richiesto presso gli uffici aperti al pubblico.

Se trattasi di RECLAMO il modulo deve obbligatoriamente riportare le seguenti informazioni minime:

- a) nome e cognome del Cliente;
- b) indirizzo completo di fornitura;
- c) indirizzo completo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura);

Le informazioni da riportare nel modulo, sia nel caso di RECLAMO sia nel caso di RICHIESTA DI INFORMAZIONI sono tutte reperibili consultando la propria fattura di fornitura.

Ai sensi del TIQV emesso dall'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico), ELIOS LUCE E GAS S.R.L. si impegna a rispondere al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del RECLAMO (entro 30 giorni per le RICHIESTE DI INFORMAZIONI).

La risposta conterrà i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al RECLAMO inviato;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata, rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dagli eventuali riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive eventualmente poste in essere;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio oggetto di RECLAMO;
 - la tipologia di fornitura (mercato libero);
 - nel caso di RECLAMO di natura tariffaria: la tipologia di tariffa o le condizioni economiche applicate;
- f) l'elenco della documentazione allegata.