

## Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di Reclamo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.



### Modalità di inoltro

Il presente modulo di Reclamo può essere inoltrato in forma scritta a E.ON Energia S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito.



### Modalità di gestione

E.ON Energia S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ai sensi della Delibera 413/2016/R/com, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico base come previsto dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente ai sensi della Delibera 413/2016/R/com, pari a 25,00 € che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

#### Contatti Fornitura Casa

E.ON Energia S.p.A. Casella Postale 14029 20146 Milano

**Servizio Clienti Residenziale da rete fissa 800 999 777, da cellulare o estero 02 91646102 (al costo previsto dall'operatore telefonico del cliente), attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 22:00, festivi esclusi.**

**E-Mail [servizio.clienti@eon-energia.com](mailto:servizio.clienti@eon-energia.com)**

#### Contatti Fornitura Azienda

E.ON Energia S.p.A. Casella Postale 14029 20146 Milano

**Servizio Clienti Business da rete fissa 800 999 222, da cellulare o estero 02 91646103 (al costo previsto dall'operatore telefonico del cliente), attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 22:00, festivi esclusi.**

**E-Mail [business@eon-energia.com](mailto:business@eon-energia.com)**



Tipologia Cliente:  Casa  Azienda  
Tipologia Fornitura:  Energia Elettrica  Gas Naturale

## Modulo di reclamo per la fatturazione di importi anomali

### Dati del Reclamante

Cognome e Nome (Casa) / Ragione Sociale (Azienda) \_\_\_\_\_  
Recapito telefonico referente \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

### Dati dell'Intestatario del contratto

Cognome e Nome (Casa) / Ragione Sociale (Azienda) (se diverso dal Reclamante) \_\_\_\_\_  
Codice Cliente \_\_\_\_\_

### Indirizzo di Fornitura

Indirizzo \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

### Indirizzo recapito risposta (se diverso dall'indirizzo di Fornitura)

Indirizzo \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Recapito telefonico Intestatario \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

### Energia Elettrica

Codice PR (se disponibile, reperibile in bolletta) \_\_\_\_\_ POD 

|   |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| I | T |  |  |  |  | E |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### Gas Naturale

Codice Servizio (se disponibile, reperibile in bolletta) \_\_\_\_\_ PDR 

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### Il Reclamo riguarda

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti              | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Bonus sociale                         |
| <input type="checkbox"/> Mercato                | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale                   |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione           | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____             |
| <input type="checkbox"/> Misura                 |  |

Di seguito il motivo del Reclamo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Reclami per fatturazione importi anomali

Autolettura Energia Elettrica F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_  
Autolettura Gas Naturale \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

### Informativa sull'uso dei dati personali

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 e della normativa, anche nazionale, per tempo applicabile in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati da E.ON Energia S.p.A. (il "Titolare") anche con strumenti informatici, al fine di dare seguito alla Sua richiesta di attivazione/revoca per l'addebito diretto in conto corrente. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di E.ON Energia e società del Gruppo o terzi soggetti - anche extra UE - in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema. In caso di trasferimento extra UE, E.ON Energia adotta le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea. I dati non sono diffusi. Può sempre esercitare i suoi diritti previsti dagli articoli 15-22 del Regolamento UE 2016/679 inviando una raccomandata a.r. a E.ON Energia all'indirizzo Via dell'Unione 1, 20122 Milano; inviando una mail a servizio.clienti@eon-energia.com per i clienti residenziali o a business@eon-energia.com per i clienti business; chiamando il Servizio Clienti Residenziale da rete fissa 800 999 777, da cellulare o estero 02 91646102 (al costo previsto dall'operatore telefonico del cliente), attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 22:00, festivi esclusi, oppure al Servizio Clienti Business da rete fissa 800 999 222, da cellulare o estero 02 91646103 (al costo previsto dall'operatore telefonico del cliente), attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 22:00, festivi esclusi. L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato e consultabili su [www.eon-energia.com](http://www.eon-energia.com).

Data \_\_\_\_\_ Firma del Reclamante ✓ \_\_\_\_\_