



FINTEL ENERGIA GROUP

**Spett.le Fintel Energia Group Spa
Via E. Fermi 19
62010 Pollenza (MC)**

MODULO RECLAMI

Il /La sottoscritto/a *
Indirizzo *
Comune di * Cap * Prov *
Telefono * Fax *
E-mail *
Fascia oraria di disponibilità per eventuale contatto telefonico dalle ore alle ore
Codice Cliente
Codice fiscale/P.Iva
Intestatario fornitura *
Indirizzo fornitura *
Comune di * Cap * Prov *
Tipo di servizio* e relativo **Codice identificativo** del punto di riconsegna del gas naturale (PDR) o di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile:

- GAS/codice PDR

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

- ELETTRICITA'/codice POD

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

OGGETTO DEL RECLAMO*

--	--

Riportare nelle caselle la tipologia e la relativa descrizione scelta sul retro del modulo; es. 3C

Testo:

Luogo e data

Firma

Fintel Energia Group SpA – P.Iva e Cod.Fisc. 02658620402

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Hopafi Srl

Sede Legale: Via Enrico Fermi n. 19 - 62010 Pollenza MC - Tel: 0733 201170 Fax:0733 205098 N V: 800 979 215

info@fintel.bz - www.fintel.bz

Sede Amm.va ed Operativa Nord Italia: Via Ghislandi, 2/EF - 24125 BERGAMO - Tel.035 222213 Fax 035 214374 N V: 800 121 959



FINTEL ENERGIA GROUP

ELENCO TIPOLOGIE OGGETTI RECLAMO

(riportare la scelta sul fronte del presente modulo)

1 SERVIZIO CLIENTI

- A servizio telefonico
- B fintel point
- C sportello on line (web)
- D ufficio reclami
- E indennizzi di qualità

2 FATTURAZIONE

- A recapito fatture
- B conguagli
- C rettifiche
- D letture
- E prezzi

3 GESTIONE CONTO CLIENTE

- A sollecito pagamenti
- B registrazione pagamenti
- C domiciliazione bancaria
- D rimborsi

4 OFFERTE / CONTRATTI

- A erogazione promozioni
- B condizioni economiche
- C attivazioni
- D cessazioni
- E volture
- F switch (cambio fornitore)

5 PRATICHE DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

- A appuntamenti
- B tempi di esecuzione lavori

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo? SI ___ NO ___

L'ho già fatto con una lettera spedita il
Indirizzata a

E mi è stato risposto con lettera n. del ma:

- ___ la risposta non era chiara/completa
- ___ il problema non è stato ancora risolto
- ___ il problema si è ripresentato

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere seganato in forma scritta a Fintel Energia Group Spa con le seguenti modalità:

- Compilando e spedendo il seguente modulo;
- Inviando un fax ai seguenti numeri: – Utenza Gas 035/214374
– Utenza Energia Elettrica 0733/205098
- Inviando una lettera:
per l'utenza gas a: Fintel Energia Group Spa Corrispondenza Clienti Gas Via Ghislandi 2E F 24125 Bergamo (BG);
per l'utenza energia elettrica a: Fintel Energia Group Spa Corrispondenza Clienti Energia Via E.Fermi 19 62010 Pollenza (MC);
- Tramite posta elettronica all'indirizzo: – Utenza Gas servizioclientigas@fintel.bz
– Utenza Energia Elettrica servizioclientienergia@fintel.bz
– Utenza Gas e/o Energia Elettrica reclami@pec.fintel.bz

NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.Lgs 196/2003

Gentile cliente la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali forniti facoltativamente a Fintel Energia Group saranno trattati da Fintel anche elettronicamente nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per le predette finalità e, sempre per tali finalità, potranno essere comunicati a società del gruppo Fintel, nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento.

Fintel Energia Group SpA – P.Iva e Cod.Fisc. 02658620402

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Hopafi Srl

Sede Legale: Via Enrico Fermi n. 19 - 62010 Pollenza MC - Tel: 0733 201170 Fax:0733 205098 N V: 800 979 215

info@fintel.bz - www.fintel.bz

Sede Amm.va ed Operativa Nord Italia: Via Ghislandi, 2/EF - 24125 BERGAMO - Tel.035 222213 Fax 035 214374 N V: 800 121 959