

**Società Elettrica Ponzese S.p.a**

Tel. +39 0771 80345

Fax +39 0771 809786

E-mail: sep@societaelettricaponzese.itsito: www.societaelettricaponzese.it**IL RECLAMO RIGUARDA : (segnare con una 'X' l'argomento ed il sub argomento)**

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/> Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Mercato Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Fatturazione Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <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"/> Misura Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Conessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi/costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

**Società Elettrica Ponzese S.p.a**

Tel. +39 0771 80345

Fax +39 0771 809786

E-mail: sep@societaelettricaponzese.itsito: www.societaelettricaponzese.it

COD.RINTR: RECL-_____/____

SOPRALLUOGO

NOME E COGNOME _____ TEL _____

INDIRIZZO _____ POD _____

DATA _____ ORA DA _____ A _____

OSSERVAZIONI

LetturaTot. _____

Lecture Attuali

A1= _____

A2= _____

A3= _____

R1= _____

R2= _____

R3= _____

Pot.Ist= _____

Lecture Precedenti

A1= _____

A2= _____

A3= _____

R1= _____

R2= _____

R3= _____

FIRMA PREPOSTO _____

FIRMA UTENTE _____

**Società Elettrica Ponzese S.p.a**

Tel. +39 0771 80345

Fax +39 0771 809786

E-mail: sep@societaelettricaponzese.itsito: www.societaelettricaponzese.it**TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Gentile cliente,

Società Elettrica Ponzese S.p.A. (in seguito SEP) con sede in Via Panoramica, 34 – Ponza (LT), in qualità di Titolare del trattamento, ad integrazione dell'informativa già fornita, La informa che i suoi dati personali saranno trattati nel pieno rispetto del Regolamento EU 2016/679, per gestire il reclamo avanzato. SEP ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati personali che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo_sep@protectiontrade.it. A questo stesso indirizzo potrà esercitare i diritti contemplati dal Regolamento.

Il titolare del trattamento
SEP S.p.A.

COMUNICAZIONE CODICE DI RINTRACCIABILITA'

Gentile cliente con la presente le comunichiamo che il reclamo da lei presentato è stato registrato con il seguente codice di rintracciabilità:

COD.RINTR: RECL-___/___

Firma addetto allo sportello

Firma Cliente

Per il cliente

**Società Elettrica Ponzese S.p.a**

Tel. +39 0771 80345

Fax +39 0771 809786

E-mail: sep@societaelettricaponzese.itsito: www.societaelettricaponzese.it**COMUNICAZIONE CODICE DI RINTRACCIABILITA'.**

Gentile cliente con la presente le comunichiamo che il reclamo da lei presentato è stato registrato con il seguente codice di rintracciabilità:

COD.RINTR: RECL-___ ___ / ___ ___

Firma addetto allo sportello

Firma Cliente

Per l'ufficio