

**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 Eroga Energia S.r.l. inviandolo al seguente indirizzo mail: [assistenzaclienti@erogaenergia.com](mailto:assistenzaclienti@erogaenergia.com) o Tramite posta al seguente indirizzo Via Goito, 24 00185 Roma.



Modalità di gestione Eroga Energia S.r.l., 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.





**Il Reclamo riguarda**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti              | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |
| <input type="checkbox"/> Morosità o 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 \_\_\_\_\_

Autolettura gas naturale \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_

Si prega di allegare rispettiva fotografia delle letture del contatore.

**Informativa sull'uso dei dati personali:**

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, 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 anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di Eroga Energia, in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema.

Data \_\_\_\_\_

Firma e timbro \_\_\_\_\_