



TEI Energy SpA

**MODULO PER RICHIESTA INFORMAZIONI / RECLAMO**  
**TEI Energy S.p.A. – Mercato Libero**

**MODALITÀ DI INOLTRO:**

Via posta in **Via Stendhal, 65 – 20144 Milano**

Via fax al numero **02 42201144**

Via e-mail all'indirizzo **backoffice@tei-energy.com**

Dati identificativi del **Cliente finale**:

Intestatario dell'utenza (rag. Soc.) .....

Indirizzo postale .....

**E-mail** ..... **PEC** (se in possesso) .....

**Telefono** ..... **Fax** ..... **Cellulare** .....

Codice Cliente ..... Servizio (elettrico, gas, entambi) .....

Indirizzo fornitura .....

Codice **POD** .....

Codice **PDR** .....

**OGGETTO** (indicare con una "X" l'argomento prescelto)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Richiesta di contatto da parte di un consulente commerciale               | <input type="checkbox"/> Variazione recapito fatture               |
| <input type="checkbox"/> Pagamento delle fatture   | <input type="checkbox"/> Lettura e fatturazione dei consumi        |
| <input type="checkbox"/> Rimborsi  | <input type="checkbox"/> Contratto (variazioni, disdette, volture) |
| <input type="checkbox"/> Domiciliazione bancaria   | <input type="checkbox"/> Guasti e verifiche del contatore          |
| <input type="checkbox"/> Interruzione della fornitura per morosità                                 | <input type="checkbox"/> Altro .....                               |
| <input type="checkbox"/> Interventi tecnici (adeguamento potenza, spostamento/rimozione contatore) |  |

**DESCRIZIONE** (illustrare la motivazione del reclamo e/o le informazioni che si desidera ricevere)

.....  
.....  
.....  
.....

**DOCUMENTAZIONE ALLEGATA** (elencare l'eventuale documentazione utile alla trattazione della pratica)

- .....  
- .....



TEI Energy SpA

## NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente potrà inviare a TEI Energy S.p.A. il reclamo scritto ai seguenti recapiti:

TEI Energy S.p.A. Via Stendhal n. 65, 20144 Milano, oppure a mezzo fax al numero 02/42201144 o a mezzo e-mail a: backoffice@tei-energy.com

Ai sensi dell'art. 9.3 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 164/08 - *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* - pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 20 novembre 2008 GU n. 2 del 03 gennaio 2009 - e s.m.i. in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo messo a disposizione da TEI Energy S.p.A. sul sito internet [www.tei-energy.com](http://www.tei-energy.com), purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'art. 14, comma 14.1 – fatto salvo quanto previsto dagli artt. 9, 15, 17 e 19 dell'Allegato A alla Delibera sopra citata – il venditore corrisponderà al Cliente finale un indennizzo base pari ad € 20; se la risposta viene inoltrata entro il tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo, viene corrisposto l'indennizzo pari al doppio dell'indennizzo di base (pari ad € 40); se la risposta viene inoltrata oltre il tempo triplo dello standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo di base (pari ad € 60).

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196.

Il trattamento dei dati personali da parte di TEI Energy S.p.A. presenti nel modulo del reclamo è finalizzato a consentire la risposta al reclamo stesso; i dati saranno trattati nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per la predetta finalità e potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Il trattamento dei dati sarà eseguito sia manualmente che con l'ausilio di strumenti automatizzati, atti ad elaborare le informazioni in possesso di TEI Energy S.p.A.. Il Cliente ha facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dalla dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati personali forniti con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento in ogni momento.

Luogo e Data .....

Timbro e Firma .....

*TEI Energy S.p.A. ringrazia anticipatamente il Cliente per la segnalazione presentata, quale contributo al miglioramento del servizio erogato.*

**TEI ENERGY S.p.A.** Via Stendhal, 65 – 20144 Milano, Italy – Tel. +39 02 4229 0504 – Fax +39 02 4220 1144  
Codice Fiscale e P. IVA 13404460159 – REA della C.C.I.A.A. di Milano 1648685 – Capitale Sociale € 710.000,00 i.v.  
[www.tei-energy.com](http://www.tei-energy.com)