

## Modulo Reclami

### Touch SRL. La boutique dell'energia

- Prima di utilizzare il Modulo Reclami, contatti il Servizio Clienti al numero **0809794930** o tramite mail [info@up-energy.it](mailto:info@up-energy.it)  
Un nostro operatore sarà a Vostra disposizione e le fornirà tutta l'assistenza necessaria alla risoluzione immediata della sua problematica.
- 

### Un modulo reclami per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del servizio offerto o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica e/o gas naturale oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di **Touch SRL.**, può utilizzare questo Modulo Reclami.
  - Dovrà compilare il modulo scrivendo negli appositi spazi i dati richiesti. In questo modo potremo individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle più rapidamente.
- 

### Come e dove presentarlo

- Può inviare il Modulo Reclami spedendolo all'indirizzo di **Touch Srl** - Via Principe Amedeo, 36 - 70121 Bari (BA), Italia, o tramite e-mail all'indirizzo [info@up-energy.it](mailto:info@up-energy.it)
- 

### Come averlo

- Se ha bisogno di altre copie del Modulo Reclami può richiederle contattando il Servizio Clienti al numero **0809794930** o tramite mail [info@up-energy.it](mailto:info@up-energy.it) oppure consultando il sito web [www.up-energy.it](http://www.up-energy.it)
- 

### Come e quando rispondiamo

- Provvederemo ad inviare una comunicazione scritta relativamente alle azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.
- La risposta verrà fornita entro 40 giorni lavorativi dall'arrivo del reclamo.
- Le sarà fornito anche il nome dell'operatore che sta gestendo la sua pratica.

Società/ditta/associazione/professionista .....

P. IVA/Codice Fiscale .....

con sede legale a ..... Via .....

CAP ..... Tel. .... Fax ..... E-mail .....

Codice Cliente (indicato in alto a destra sulla sua fattura) .....

Codice POD/PDR (indicato nella sezione "Dati Tecnici" della sua fattura) .....

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad altra persona o a un indirizzo diverso, lo indichi qui sotto:

Cognome e nome .....

Indirizzo ..... Tel. ....

**Il reclamo riguarda** (indicare con una X)

Contratti	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Vulture e subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Morosità e sospensione	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	CMOR (corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Mercato	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitori	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Fatturazione	Autolettura	<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	Cambio	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

Connessioni, lavori e qualità tecnica	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Qualità commerciale	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Altro		<input type="checkbox"/>

Descriva qui il motivo del suo reclamo:

.....

.....

.....

In caso di reclamo per letture del contatore indichi il dato di autolettura

Dato Autolettura.....Data.....

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo?                      Si                       No

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il .....  
 indirizzata a .....  
 e mi è stato risposto con lettera n. .... del .....

- LA RISPOSTA NON ERA CHIARA/COMPLETA
- IL PROBLEMA NON È STATO ANCORA RISOLTO
- IL PROBLEMA SI È RIPRESENTATO

Data  
 .....

Firma del Cliente  
 .....

**Informativa privacy**  
 Il trattamento dei dati forniti a Touch SRL è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di Incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all' art. 7, rivolgendosi per tutto ciò al Responsabile dell'Area di Customer Service di Touch SRL, nella sua qualità di responsabile del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.