

MODULO RECLAMI

Inviare per posta ordinaria a Fontel S.p.A. – Centro Direzionale Isola A/2 – 80143 Napoli, via Fax al **081 562 6130**, o per e-mail all'indirizzo reclami@fontel.it.

Dati del reclamante

Ragione Sociale / Cognome e Nome _____
 P.IVA / Codice Fiscale _____
 Indirizzo della fornitura _____
 Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Tipo di fornitura oggetto del reclamo: Energia Gas Servizi di Telecomunicazione
 Codice Fornitura (SIC / POD / PDR / Linea telefonica) _____

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

Ragione Sociale / Cognome e Nome _____
 Indirizzo _____
 Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Classificazione del reclamo

Spuntare l'argomento di 1° livello e il sub-argomento di 2° livello.

Argomento (1° livello)	Sub-argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/> Guasti sui servizi di Telecomunicazioni Guasti sulle linee telefoniche e dati, problemi con la posta elettronica e tutti i servizi relativi alle telecomunicazioni.	<input type="checkbox"/> Guasto linea telefonica / VoIP <input type="checkbox"/> Guasto linea dati <input type="checkbox"/> Posta elettronica <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Contratti Reclami relativi alle vicende del contratto: recesso, cambio di intestazione, voltura, subentro, eventuali modifiche unilaterali.	<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 relativi a procedure di morosità, riduzione di potenza, sospensione della fornitura, riattivazione, interruzioni, cessazione amministrativa, 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 sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching, condizioni economiche proposte rispetto a quelle contrattuali.	<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 sulla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità, fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi.	<input type="checkbox"/> 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"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Misura Reclami relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, mancata effettuazione delle letture, telelettura, verifica e ricostruzione consumi.	<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 sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni, costi dei preventivi, continuità del servizio, valori di tensione o pressione, sicurezza.	<input type="checkbox"/> Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della pressione / tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale Reclami relativi a mancate o ritardate validazioni, 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 riguardanti il funzionamento del servizio clienti e la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione.	<input type="checkbox"/> Servizio clienti <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Altro Reclami riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti.	

Descrizione del reclamo

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

L'ho già fatto con un'altra lettera / Fax / Email / PEC del _____ e mi è stato risposto con lettera / Fax / Email / PEC del _____ ma:

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

Data _____

Firma del cliente _____

Informativa sul trattamento dei dati personali

I dati personali forniti con il presente modulo sono trattati da **Fontel S.p.A.** (Titolare del trattamento, Centro Direzionale Isola A/2, 80143 Napoli) esclusivamente per la gestione del reclamo, ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 138/2024 (NIS2). I dati potranno essere comunicati a soggetti terzi coinvolti nella gestione del reclamo (es. Distributori, SII) nei limiti strettamente necessari. L'informativa completa (Rev. 5.0 del 22/04/2026) è consultabile su www.fontel.it. Per esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR o per contattare il DPO: privacy@fontel.it.