

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.

MODALITA' DI GESTIONE DEL RECLAMO

RESILIA Energia Srl si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii.

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 di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

DOVE PRESENTARE UN RECLAMO

- Compilando il form presente su <https://www.resiliaenergia.it/pagina-reclami>
- Scrivendo a Resilia Energia S.r.l. Via Marco Partipilo, 30 - 70124 Bari (BA)
- Scrivendo alla mail **assistenzaclienti@resiliaenergia.it**

COSA INDICARE NEL RECLAMO

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

Cordiali saluti,
RESILIA Energia Srl



Codice cliente* _____

☐ Reclamo

☐ Reclamo per importi anomali **

Energia Elettrica

Codice punto di riconsegna (POD)* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Comune di* _____

Via _____

CAP* _____

Autolettura Per Contatore a fasce:

Fascia A1 o F1 _____

Fascia A1 o F1 _____

Fascia A2 o F2 _____

Fascia A3 o F3 _____

Autolettura per Contatore Monofascia:

Fascia A0 o F0 _____

Data rilevazione: _____

Gas Naturale

Codice punto di riconsegna (PDR)* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Comune di* _____

Via _____

CAP* _____

Lettura Contatore: _____

Data rilevazione: _____

Lettura Correttore: _____

I/la sottoscritto/a
(cognome, nome/ragione sociale) *

CODICE FISCALE/P.IVA *

Residente in via *

Comune di *

E-mail *

Telefono

n° *

CAP *

Prov.*

Cell. *

Fax

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

Nome Associazione _____

Indirizzo _____

Reclamo Richiesta scritta

Motivazione del reclamo / Richiesta scritta

Argomenti I° e Sub- Arg. di II° livello Tabella 5 All. A. TIQV del 1 Gennaio 2026 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

Argomento	Sub-Argomento	
CONTRATTI	Recesso	
	Voltura e Subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)	
	Altro	
MERCATO	Presunti Contratti non richiesti	
	Cambio Fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
FATTURAZIONE	Uso dell'Autolettura	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	
	Altro	

MISURA	Cambio Misuratore	☒
	Verifica e ricostruzioni	☒
	Mancate Letture	☒
	Altro	☒
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	☒
	Continuità	☒
	Valori della tensione/pressione	☒
	Sicurezza	☒
	Altro	☒
BONUS SOCIALE	Validazioni	☒
	Cessazioni	☒
	Erogazioni	☒
	Altro	☒
QUALITA' COMMERCIALE	Servizio Clienti (Call center, sportelli, altri servizi)	☒
	Indenizzi	☒
	Altro	☒
ALTRO		

DESCRIZIONE RECLAMO

La presente segnalazione è riferita ad una ad una precedente richiesta:

☐ scritta ☐ web ☐ telefonica ☐ verbale ☐ inoltrata in data: _____

per la quale:

☐ non ricevuto riscontro ☐ la risposta non era chiara ☐ il caso non è stato risolto

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso, per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, così come previsto dall'art. 21 delle Condizioni Generali di Fornitura e dall'informativa rilasciata ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - GDPR), facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso. 1

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti cliente finale e Resilia Energy S.r.l. (rif.to art. 1.1 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com e ss.mm.ii.)

Luogo e Data _____

Timbro e Firma _____

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

** [1] La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato A alla Delibera n. 13/2016/R/com