

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Toscana Energia Clienti S.p.A. con le seguenti modalità:

- ▶ compilando e spedendo il presente modulo di reclamo, disponibile anche presso gli uffici aperti al pubblico e presso i nostri negozi in Franchising;
- ▶ inviando una lettera all'indirizzo:

Toscana Energia Clienti S.p.A.
Casella Postale 661
51100 PISTOIA

- ▶ tramite Internet al seguente indirizzo: www.toscanaenergiaclienti.it

Per i reclami relativi al servizio di vendita, Toscana Energia Clienti S.p.A. si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

Ai sensi della Delibera 168/04 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, Toscana Energia Clienti S.p.A. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione, Toscana Energia Clienti S.p.A. provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali alle Società di distribuzione competenti per territorio che interverranno per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a Toscana Energia Clienti S.p.A. entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Toscana Energia Clienti S.p.A. trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Clienti finali quanto comunicato Società di distribuzione.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Toscana Energia Clienti S.p.A. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.