

# Procedura per la gestione dei reclami

Siamo sempre disponibili ad assistere i nostri clienti attraverso i nostri canali di supporto standard disponibili su <https://www.melita.it/contattaci/>. Se non si è soddisfatti, ci impegniamo ulteriormente a risolvere eventuali reclami che un Cliente possa avere in merito ai Servizi sottoscritti in conformità con la procedura di gestione dei reclami che segue. La procedura di gestione dei reclami stabilisce il processo che il cliente deve seguire per presentare un reclamo.

## Contatti

I clienti che intendono inviare un reclamo possono farlo con le seguenti modalità:

- E-mail all'indirizzo [amministrazione@melita.it](mailto:amministrazione@melita.it). Solo questo indirizzo sarà considerato valido per la presentazione di reclami.
- Posta all'indirizzo: Enel Energia S.p.A. , Via Alessandro Manzoni 41/A, 20121 Milano.
- via telefono al numero verde gratuito [02 8736 8989](tel:02-8736-8989)

## Presentazione reclami

Per consentirci di gestire i reclami in modo efficace e tempestivo, il Cliente deve contattarci prontamente e fornire accuratamente tutte le informazioni richieste: oltre al problema oggetto del reclamo il Cliente deve fornire il codice cliente, il numero del documento di riconoscimento fornito, il numero di cellulare e/o l'indirizzo e-mail.

## Gestione reclami

I clienti che presentano un reclamo saranno contattati tempestivamente. Procederemo quindi alla revisione e ad un'indagine approfondita del reclamo, tenendo conto di tutte le questioni sollevate e dei dettagli del servizio presenti nei nostri sistemi informatici.

## Risoluzione reclami

Quando un cliente contatta uno dei nostri canali, il nostro servizio clienti si assicurerà di parlare con il legittimo titolare dell'account. Ciò viene fatto richiedendo il nome del titolare del conto, il numero del documento di riconoscimento fornito e qualsiasi altra informazione aggiuntiva necessaria ai fini della verifica. Il servizio clienti chiederà quindi al Cliente la natura del reclamo. Terremo conto di tutte le questioni sollevate e, se possibile, cercheremo di risolvere la questione al primo contatto. Se il reclamo del cliente richiede un feedback più tecnico o il servizio clienti non è in grado di risolvere il reclamo al primo contatto, faremo tutto il possibile per mantenere aggiornato il Cliente, fino a quando il reclamo non sarà risolto.

CI IMPEGNIAMO A FORNIRE al Cliente la risposta più idonea specifica per il particolare problema/reclamo e per garantire che il MEDESIMO venga risolto in modo soddisfacente per il Cliente e in modo tempestivo E COMUNQUE NON OLTRE 45 giorni dalla data di ricevimento.