

# Modulo per segnalazioni sui servizi relativi alle forniture di gas e/o luce



Numero Cliente\*



gas

Codice punto di riconsegna (PDR)\*

Indirizzo di fornitura

Comune\*  Cap\*



luce

Codice punto di prelievo (POD)\*

Indirizzo di fornitura

Comune\*  Cap\*

Il/La sottoscritto/a\* (cognome, nome/ragione sociale)

Codice fiscale  P. IVA

Residente in\* (indirizzo)  n°

Comune di\*  CAP\*  Prov\*

e-mail  cell/tel\*  fax

Relativamente all'Argomento di seguito barrato (per i dettagli vedere il retro del modulo):

Argomento (1° livello)	comunica quanto segue
<input type="checkbox"/> Contratti	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Mercato	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Fatturazione	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Misura	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Altro	<input type="checkbox"/>

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta:

☐ scritta, ☐ web, ☐ telefonica, ☐ verbale,

inoltata in data

per la quale:

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

Utilizza questo spazio per comunicarci i dati aggiornati della **lettura** in particolare se la segnalazione riguarda la **fatturazione**

Lettura gas

mc

data

Lettura luce

F1

F2

F3

data

Monoraria/a Consumo

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Data\*

Timbro/Firma Cliente\*

\* Campi obbligatori



## Argomento (1° livello)

### Contratti

Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.

### Morosità e sospensione

Comunicazioni relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).

### Mercato

Comunicazioni sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle reviste in contratto ed applicate.

### Fatturazione

Comunicazioni relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

### Misura

Comunicazioni relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento

### Conessioni, lavori e qualità tecnica

Comunicazioni sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

### Bonus sociale

Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

### Qualità commerciale

Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

### Altro

Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza