



consegnato *brevi manu*  PEC  mail  posta ordinaria  raccomandata A/R

**RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA PRESENTATA DA**

Nome ..... Cognome .....  
Via .....  
Comune ..... Cap ..... Provincia .....  
E-Mail .....  
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)  
Tel. .... Cell. ....  
con il Codice cliente.....

Fornitura Gas  Fornitura Energia Elettrica

Via .....  
Comune ..... Cap ..... Provincia .....

POD (fornitura energia elettrica) 

|   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| I | T |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

PDR (fornitura gas naturale) 

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Reclamo  Richiesta scritta

**Motivazione del reclamo/riciesta scritta**

Argomenti I° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni :

- Contratti** (gestione 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** (procedure di morosità e 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** (modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate).
- Fatturazione** (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi).
- Misura** (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).
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (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** (mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni).





**Qualità commerciale** (funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione).

**Altro**

Richiesta rettifica di fatturazione in seguito ad autolettura :

| DATI DELLA FORNITURA   |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Energia elettrica                     | <input type="checkbox"/> Gas metano                          |
| Codice utente _____  | Codice utente _____  |
| Codice identificativo del punto di prelievo (POD)<br>_____     | Codice identificativo del punto di riconsegna (PDR)<br>_____ |
| Autolettura del contatore*                                     | Autolettura del contatore*                                   |
| F1 _____   | _____  |
| F2 _____   | Data autolettura _____                                       |
| F3 _____   |  |
| Data autolettura _____   |  |
| <input type="checkbox"/> Richiesta di verifica del contatore** |  |

\*Campo obbligatorio. \*\*La prestazione potrebbe comportare l'addebito di costi qualora il contatore risultasse funzionare correttamente.

Lì .....

In fede .....

#### INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n.196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di Alegas S.r.l. e società del Gruppo o terzi soggetti in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema. L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato e consultabili su [www.alegas.it](http://www.alegas.it)

Lì .....

In fede .....

#### GESTIONE DELLA RICHIESTA

Alegas Srl., in conformità a quanto stabilito ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 40 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. 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 locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08, pari a 20,00 € che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

**ALEGAS S.r.l.**  
GRUPPO A.M.A.G. S.P.A. - ALESSANDRIA  
Capitale sociale Euro 1.810.000,00 I.V.  
Registro imprese, Cod.fisc. Partita IVA 01970140065 - R.E.A. 215266  
Società unipersonale soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Amag SpA - Alessandria

Via Damiano Chiesa, 18  
15121 Alessandria  
T: 0131283611  
F: 0131267220  
[www.alegas.it](http://www.alegas.it)

