

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



Numero Cliente\*



Codice punto di riconsegna (PDR)\* \_\_\_\_\_  
 Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Comune\* \_\_\_\_\_ Cap\* \_\_\_\_\_



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"/> Morosità e sospensione	_____
<input type="checkbox"/> Mercato	_____
<input type="checkbox"/> Fatturazione	_____
<input type="checkbox"/> Misura	_____
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	_____
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	_____
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale	_____
<input type="checkbox"/> Altro	_____

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta:  
 scritta,  web,  telefonica,  verbale,  
 inoltrata 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**

<b>Lettura gas</b>	mc _____	data _____
<b>Lettura luce</b>	F1 _____	data _____
	F2 _____	
	F3 _____	
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)

<b>Contratti</b>	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.
<b>Morosità e sospensione</b>	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).
<b>Mercato</b>	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.
<b>Fatturazione</b>	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.
<b>Misura</b>	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
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	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.
<b>Bonus sociale</b>	Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b>	Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
<b>Altro</b>	Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza