

# 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"/> 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,

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)

<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