



Modulo “Reclamo”, “Richiesta scritta informazioni” o “Reclamo per importi anomali”

La presente modulistica permette di inviare un “Reclamo”, una “Richiesta scritta informazioni” o un “Reclamo per importi anomali”.

Prima di inviare un reclamo, una richiesta scritta di informazioni o un reclamo per importi anomali, ricordiamo che per eventuali problematiche relative al servizio gas e/o energia elettrica, è disponibile il numero verde gratuito 800.196.881 da rete fissa e il numero 0574200907 da rete mobile (attivo da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 19:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00), attraverso il quale è possibile ottenere da personale competente tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. Barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni/reclamo per importi anomali);
2. Inserire i dati anagrafici e la tipologia di fornitura a cui si riferisce il reclamo/la richiesta scritta di informazioni/reclamo per importi anomali;
3. Indicare il PDR (per la fornitura di gas) e/o il POD (per la fornitura elettrica) riportati in bolletta, il numero fornitura, e l'indirizzo di fornitura;
4. Contrassegnare con una crocetta il motivo relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni;
5. Segnalare la causa di insoddisfazione che ha motivato l'inoltro del reclamo/della richiesta scritta di informazioni;
6. Indicare l'eventuale documentazione allegata, utile al fine dell'esauritiva valutazione e gestione del reclamo;

Una volta compilato e firmato, il modulo deve essere inviato all'indirizzo di seguito riportato:

reclami@energygasitalia.it

In alternativa, il modulo può essere inviato tramite PEC all'indirizzo: energygasitalia@pec.it oppure a mezzo raccomandata all'indirizzo: ENERGYGAS ITALIA SRL Viale Montegrappa 304, casella postale 60, 59100, Prato.

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Deliberazione 413/2016/R/COM dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), che comprenderà l'indicazione delle azioni promosse dall'azienda in seguito alla segnalazione.

Il reclamo o la richiesta di informazioni ci permetterà di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dei nostri clienti.

Cordiali saluti,

ENERGYGAS ITALIA SRL

- Bonus sociale
- Qualità commerciale (funzionamento del servizio clienti e corresponsione degli indennizzi)
- Altro

Segnala quanto segue (specificare le circostanze e le motivazioni del reclamo/riciesta):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allega la seguente documentazione (utile al fine dell'esaustiva valutazione e gestione del reclamo):

Elenco documenti

.....
.....
.....
.....
.....

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196 del 3 giugno 2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/riciesta di informazioni/reclamo per importi anomali.

Data

Timbro/ Firma Cliente