



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](mailto:reclami@energygasitalia.it)

In alternativa, il modulo può essere inviato tramite PEC all'indirizzo: [energygasitalia@pec.it](mailto: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

Modulo per l'invio di

- un reclamo  
 una richiesta scritta di informazioni  
 un reclamo per importi anomali

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale) \_\_\_\_\_

codice fiscale \_\_\_\_\_ partita IVA \_\_\_\_\_

residenza in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

comune \_\_\_\_\_ provincia \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_

tel. cellulare\* \_\_\_\_\_ tel. fisso\* \_\_\_\_\_

\* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti

Con riferimento alla fornitura  gas naturale  energia elettrica  entrambe

PDR (gas) \_\_\_\_\_ POD (elettricità) \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

(compilare **solo** nel caso di "Reclamo per importi anomali")

Autolettura del contatore gas \_\_\_\_\_  
(riportare solo i numeri prima della virgola)

Autolettura del contatore elettrico \_\_\_\_\_  
(per l'energia elettrica se multiorario indicare le letture per singola fascia)

indirizzo di fornitura in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

**Relativamente a**

(selezionare una delle voci indicate solo nel caso di "Reclamo" e "Richiesta scritta di informazioni"):

- Contratto  
 Morosità e sospensione  
 Mercato (modalità di conclusione del contratto, tempistiche dello switching e condizioni economiche proposte)  
 Fatturazione  
 Misura (funzionamento/sostituzione del contatore e letture)  
 Connessioni, lavori e qualità tecnica (tempistiche e costi di esecuzione delle prestazioni – connessioni, attivazioni e spostamenti)

- 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 \_\_\_\_\_