

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 impor-ti 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'esaustiva 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: <u>energygasitalia@pec.it</u> oppure a mezzo raccomandata all'indirizzo: <u>ENERGYGAS ITALIA SRL Viale Montegrappa</u> 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,



Modulo per l'invio di		
	□ un reclamo	
	☐ una richiesta scritta d	i informazioni
	un reclamo per impor	ti anomali
II/La sottoscritto/a <i>(Cogn</i>	nome Nome/Rag.sociale)	
codice fiscale		partita IVA
residenza in via		
n° c	comune	CAP
provincia		e-mail
tel. fisso*	tel. cellulare*	
fax		
* inserire obbligatoriame	ente almeno uno dei due recapiti	
Con riferimento alla forni	itura □ gas naturale	□ energia elettrica □ entrambe
PDR (gas)	POD(	elettricità)
Codice cliente 🗆 🗆		
<b>solo</b> nel caso di "Reclamo <sub>l</sub>	per importi anomali")	
Autolettura del contatore	gas	
(riportare solo i numeri p	rima della virgola)	
Autolettura del contatore	elettrico (per l'energia elettrica se multiorario	indicare le letture per singola fascia)
(indicare indirizzo di	fornitura)	
Via		
n° comune		
CAP provincia		
Relativamente a		
	indicate solo nel caso di "Reclamo" e "Richiesta	scritta di informazioni"):
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
☐ Contratto		
☐ Morosità e sospensione		conditioni acanomicha proposta)
☐ Mercato (modalita di con☐ Fatturazione	nclusione del contratto, tempistiche dello switching e	condizioni economicne proposte)
	ostituzione del contatore e letture)	
		estazioni – connessioni, attivazioni e spostamenti)
☐ 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/richiesta):
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
inalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta di informazioni/reclamo per importi anomali.
Data
Timbro/ Firma Cliente