

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

La presente modulistica permette di inviare un Reclamo, una Richiesta scritta di informazioni o un Reclamo per importi anomali, secondo quanto previsto dalla regolazione ARERA.

Reclamo: comunicazione scritta con cui il cliente finale manifesta insoddisfazione in merito a un servizio fornito dal venditore o dal distributore.

Richiesta scritta di informazioni: comunicazione scritta con cui il cliente finale richiede chiarimenti in merito a uno o più aspetti contrattuali o di erogazione del servizio.

Reclamo per importi anomali: comunicazione scritta di contestazione relativa a un importo addebitato in bolletta, ritenuto anomalo rispetto ai consumi medi del cliente.

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 0574 200907 da rete mobile (attivi da lunedì a venerdì 9:00-19:00 e sabato 9:00-13:00), attraverso i quali è possibile ottenere da personale competente tutti i chiarimenti e le informazioni necessarie.

Specificare chiaramente il motivo e, se possibile, allegare documentazione a supporto. Inviare il modulo tramite uno dei canali indicati. Il modulo deve essere firmato dall'intestatario della fornitura o dal legale rappresentante. È ammessa la firma digitale. Se inviato via email ordinaria, allegare documento di identità.

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;

Il modulo, una volta compilato e firmato, deve essere inviato tramite:

Email: reclami@energygasitalia.it (allegare copia del documento di identità)

PEC: energygasitalia@pec.it (invio da casella PEC personale)

Raccomandata A/R: Energygas Italia Srl, Viale Montegrappa 304 – Casella Postale 60 – 59100 Prato (PO)

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni, sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Deliberazione 413/2016/R/COM, ai sensi dell'art. 8 della medesima delibera e del Testo Integrato della Qualità dei Servizi di Vendita (TIQV), 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:

Reclamo
Richiesta scritta di informazioni
Reclamo per importi anomali

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

codice fiscale _____ Partita Iva _____

residenza in via _____ n° _____ Cap _____ Comune _____ Provincia _____

Email/Pec _____ Fax _____ Cellulare* _____ Tel. Fisso* _____

* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti

Con riferimento alla fornitura O Gas Naturale O Energia Elettrica O 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 n 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, qualità tecnica o prestazioni commerciali diverse dalla fornitura (tempistiche e costi di esecuzione delle prestazioni – connessioni, attivazioni e spostamenti)
- Bonus sociale
- Qualità commerciale e tempi di risposta (funzionamento del servizio clienti e corresponsione degli indennizzi)
- Altro (specificare) _____

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:

Il presente modulo è redatto in conformità a quanto previsto dal Testo Integrato della Qualità dei Servizi di Vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV), approvato con Delibera ARERA 413/2016/R/COM e s.m.i., nonché in coerenza con le disposizioni della Delibera ARERA 270/2023/R/COM e successive modifiche e integrazioni.

I dati personali forniti saranno trattati da Energygas Italia Srl, in qualità di Titolare del trattamento, per la gestione del reclamo o della richiesta di informazioni, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale applicabile. I dati saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della pratica e per l'adempimento di obblighi di legge. Per informazioni complete sul trattamento dei dati personali e per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR, è possibile consultare l'informativa privacy disponibile su www.energygasitalia.it o contattare il Titolare del trattamento all'indirizzo privacy@energygasitalia.it

Data _____

Timbro/ Firma Cliente _____