

## MODULO RECLAMO GAS

### DATI DEL CLIENTE

Nome e cognome/Ragione sociale: \_\_\_\_\_

Cod. fiscale/P. IVA: \_\_\_\_\_

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): \_\_\_\_\_

Via/piazza: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cell: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### DATI DELLA FORNITURA ELETTRICA PER CUI SI RECLAMA

**Contratto di Fornitura nel mercato libero?**     Si     No

**Consumatore?**     Domestico     Non Domestico

Nome Fornitore: \_\_\_\_\_

PdR (Gas): \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura: Via/piazza \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

## DESCRIZIONE DEL RECLAMO

- ( ) Nuovo  
 ( ) Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID:

ARGOMENTO	Sub Argomento	
<b>Contratti</b>		
Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>
Morosità e sospensione Reclami e richieste relativi 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 Cmor	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>
Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor). Mercato Reclami e richieste 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 previste in contratto ed applicate.	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>
Fatturazione Reclami e richieste relativi 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	Autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi Stimati Errati Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
	<b>Importi Anomali</b>	<input type="checkbox"/>
Reclami per importi anomali, così come prescritto dall'art.9 del TIQV	Importi Anomali	<input type="checkbox"/>
	<b>Misura</b>	<input type="checkbox"/>
Reclami e richieste relativi 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 Connessioni, lavori e qualità tecnica	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	<b>Altro</b>	<input type="checkbox"/>
Reclami e richieste 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.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale	Altro	<input type="checkbox"/>
Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	<input type="checkbox"/>
		<b>Cessazioni</b>
Qualità commerciale Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la Servizio clienti (call center, ecc.)	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
	<b>Indennizzi</b>	<input type="checkbox"/>
corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	Altro	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

**Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Allegati obbligatori**

- N. 1** - Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)  **N. 2** - Reclamo già inviato all' esercente  
 **N. 3** - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)  **N. 4** - Delega: obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione

**Altri allegati ( se disponibili )**

- N. 5** - Risposta eventualmente ricevuta dall' esercente  **N. 6** - Copia completa contratto  
 **N. 7** - Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)

## DELEGA

**da compilare a cura del CLIENTE, se il reclamo è presentato da un suo delegato.**  
**Alla delega è obbligatorio allegare un documento di identità del cliente non scaduto**

Il/La sottoscritto/a:

\_\_\_\_\_

### **DELEGA** **DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO**

Nome e cognome/Ragione sociale: \_\_\_\_\_

Cod. fiscale/P. IVA: \_\_\_\_\_

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): \_\_\_\_\_

Via/piazza: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cell: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente: \_\_\_\_\_ Firma delegato: \_\_\_\_\_

- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il numero di riferimento ID del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

**ATTENZIONE:** il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

<b>IL MODULO PUÒ ESSERE INVIATO :</b>	<b>UTILIZZARE UN SOLO CANALE</b>
E - Mail	<a href="mailto:info@elettraluceegas.srl">info@elettraluceegas.srl</a>
Posta ordinaria	VIA REVINE, 3, SAN DONA DI PIAVE, 30027, VE

**PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO:  
04211896136**

**Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016**

Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:

- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 679/2016, che i dati personali forniti attraverso la presente dichiarazione/istanza sono indispensabili per poter procedere alla richiesta e che verranno trattati da ELETTRA LUCE E GAS S.R.L., anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità appena indicate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo GDPR 679/2016 e del D.Lgs. n. 196/2003. Dichiara di essere stato altresì informato che ELETTRA LUCE E GAS S.R.L. potrà comunicare i predetti dati a società controllanti, controllate o collegate, e a soggetti terzi che collaborino (a livello tecnico, amministrativo od organizzativo), comunque sempre all'interno della Comunità Europea, con ELETTRA LUCE E GAS S.R.L. nell'espletamento della presente richiesta o nell'esecuzione del contratto di fornitura di gas e che può esercitare i diritti di cui agli artt. dall'11 al 22 del Regolamento EU GDPR, inviando le relative richieste al Responsabile del Trattamento Dati presso ELETTRA LUCE E GAS S.R.L., VIA REVINE, 3, SAN DONA DI PIAVE, 30027, VE anticipandole per e-mail all'indirizzo [privacy@elettraluceegas.srl](mailto:privacy@elettraluceegas.srl);
- dichiara infine di essere stato informato che il Titolare del Trattamento Dati Personali è ELETTRA LUCE E GAS S.R.L.
- per visionare l'informativa privacy completa <https://elettraluceegas.srl/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Luogo e Data: \_\_\_\_\_

Firma e Timbro: \_\_\_\_\_