

MODULO RECLAMO ENERGIA

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: _____

POD (Energia elettrica): _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

() Nuovo

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

ARGOMENTO	Sub Argomento	
Contratti		
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 Vulture e subentri Modifiche unilaterali Altro	
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 Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor Altro	
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 Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Altro	
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 Ricalcoli Consumi Stimati Errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Importi per consumi risalenti a più di due anni Altro	
Fatturazione importi anomali		
Reclami per importi anomali, così come prescritto dall'art.9 del TIQV	Importi Anomali	
Misura		
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 malfunzionamento	Cambio misuratore Verifica ricostruzioni Mancate letture Altro	
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	
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.	Continuità Valori della tensione Sicurezza Altro	
Bonus sociale		
Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro	
Qualità commerciale		
Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	Servizio clienti (call center, ecc.) Indennizzi Altro	
Altro		
Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		

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.

IL MODULO PUÒ ESSERE INVIATO :	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
E - Mail	info@elettraluceegas.srl
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 energia elettrica 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;
- 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: _____