

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

DATI CLIENTE

RAGIONE SOCIALE/CONDOMINIO/COGNOME E NOME

data di nascita luogo di nascita

Indirizzo/Sede Legale n° Comune Prov. Cap.

[illegible]

Telefono fisso _____ Cellulare _____ Fax _____ E-mail _____

RAPPRESENTANTE LEGALE/AMMINISTRATORE CONDOMINIALE[illegible]

Indirizzo/Sede Legale _____ n° _____ Comune _____ Prov. _____ Cap. _____

E-mail PEC

Telefono fisso.....Cellulare.....Fax.....E-mail.....

DATI SITO FORNITURA

ENERGIA ELETTRICA

POD	I	T				E							
-----	---	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

GAS NATURALE

[illegible]

Indirizzo n°

Comune.....Prov.....Cap.....

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

Data e Luogo _____ Firma

**Obbligatorio l'inserimento di tutti i dati di pertinenza*

ALLEGARE COPIA DI UN DOCUMENTO DI IDENTITÀ IN CORSO DI VALIDITÀ E DEL CODICE FISCALE

I dati da Lei indicati nel presente modulo, in conformità all'Informativa da Lei sottoscritta in sede di stipula del contratto di fornitura, saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti agli adempimenti in esso contenuti nonché per quelle connesse agli obblighi di legge. Le modalità di trattamento prevedono l'utilizzo anche di strumenti informatici. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è AUGUSTA RATIO S.P.A. per GASWAY, a cui potrà rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti in materia di privacy secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 e dagli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento (UE) 2016/679. L'informativa privacy completa Le è stata fornita unitamente alla proposta di contratto. Può esercitare i suoi diritti chiamando il numero 800.966.184 o scrivendo al seguente indirizzo: AUGUSTA RATIO S.P.A. per GASWAY, Via Giuseppe Pozzone 5 - 20121 Milano (MI), o al seguente indirizzo e-mail: privacy@gasway.it

*SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

Rev 04/25

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

☐

Reclamo

☐

Richiesta informazioni

Indicare l'argomento nella tabella sottostante:

ARGOMENTO 1° LIVELLO	ARGOMENTO 2° LIVELLO
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
	Volture 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 (Corrispettivo relativo a morosità pregresse)
	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 (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
	Importi per consumi risolenti a più di due anni
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.	Altro
	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
Connessioni, lavori e qualità tecnica. 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)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	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, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Descrizione