**Modulo reclami/richieste informazioni/suggerimenti**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servizio \*: |  | **GAS  ENERGIA ELETTRICA (EE)  GAS ED ENERGIA ELETTRICA** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Codice Contratto GAS1: |  |  |  | Codice Contratto EE1: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Codice PdR (GAS)1 : |  |  |  | Codice POD (EE)1: |  |  |

**1 Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cognome e Nome / Referente \*: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ragione Sociale \*: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo di fornitura \*: |  | Comune: |  |  |  | C.A.P.: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Via/Piazza: |  |  |  | Civico: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo E-mail 2 : |  |  |  | Telefono: |  |  |

**2 Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l’invio della risposta motivata.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo postale \*\*: |  | Comune: |  |  |  | C.A.P.: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Via/Piazza: |  |  |  | Civico: |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Telefono: |  |  |

**\* campo obbligatorio - \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipologia Richiesta: |  | **RECLAMO  RICHIESTA DI INFORMAZIONI  SUGGERIMENTO** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autolettura GAS **3** |  |  | |  | Data autolettura **3** |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  |  | |
| Autolettura EE **3** |  | F1 | F2 | | | | | F3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Data autolettura **3** |  |  |

**3 Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CLASSIFICAZIONE DI I° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI**  **(Tabella 5, allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. - TIQV)** | | |
| **Indicare una delle seguenti casistiche di interesse** | | |
|  | **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. |
|  | **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). |
|  | **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. |
|  | **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. |
|  | **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. |
|  | **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. |
|  | **Bonus sociale** | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. |
|  | **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. |
|  | **Altro** | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. |

**DESCRIZIONE:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Ai sensi dell’articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (anche “GDPR”) La informiamo che i Suoi dati saranno trattati e conservati da Etra Energia S.r.l. esclusivamente nell’ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, per finalità inerenti e per il tempo strettamente necessario al perseguimento della presente finalità. I dati personali da Lei forniti verranno comunicati esclusivamente a soggetti della cui opera Etra Energia S.r.l. si avvale per il perseguimento della presente finalità. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo e in caso di rifiuto a conferirli potrebbe esserle impedito procedere. La base giuridica del trattamento è l’esecuzione di un contratto di cui l’interessato è parte o l’esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell’articolo 6, comma 1, lettera a), del GDPR. Informativa completa pubblicata  sul sito www.etraenergia.it.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall’ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

Ai sensi dell’art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richiesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l’identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall’indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l’invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Firma: |  |  |

#### *MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO*

*Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Etra Energia S.r.l.**con le seguenti modalità:*

* *per posta, al seguente indirizzo: Via Verizzo, 1030 - 31053 Pieve di Soligo (TV)*
* *per posta elettronica, al seguente indirizzo: 🖂 rapporti.clienti@etraenergia.it;*
* *per fax, al seguente numero: +39 0438 964246;*
* *tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.*

|  |
| --- |
| ***RISERVATO ALL’UFFICIO COMMERCIALE***   * Ricevuto da: ……………………………………………………………………………………………………………….. * Ufficio Commerciale di: …………………………………………………………………………………………………... * Data: …………………………….………………………………………………………………………………………….. |