

Modulo reclami/richieste informazioni

Data:			
Servizio *:	☐ GAS ☐ ENERGIA ELETTRICA (EE) ☐ GAS ED ENERGIA ELETTRICA		
Codice Contratto GAS ¹ :		Codice Contratto EE ¹ :	
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		
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:[illegible]

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare, in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 30 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.

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 del Telarolo 9, 35013 Cittadella (PD)
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ servizio.clienti@etraenergia.it;
- tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.

RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE

- Ricevuto da:
- Ufficio Commerciale di:
- Data: