

Reclamo scritto ⁽¹⁾

Richiesta di informazioni scritta ⁽²⁾

Nome e Cognome / Ragione Sociale * _____

Indirizzo della fornitura * _____

Comune di * _____ CAP * _____ Prov. * _____

e-mail: _____ Tel: _____ Fax: _____

Riferimento del Punto di Riconsegna (PdR) * : _____

(codice numerico di 14 cifre reperibile in bolletta)

Indirizzo per l'invio della risposta (obbligatorio se diverso da indirizzo della fornitura)

* la compilazione di questi campi è obbligatoria

Oggetto della richiesta di informazioni/reclamo (barrare la/le casella/e con la voce di interesse)

Cortesia nei confronti del cliente

Call center commerciale

Preventivazione lavori semplici/complessi

Esecuzione lavori semplici/complessi

Attivazione della fornitura

Disattivazione della fornitura

Indennizzi automatici

Ricostruzione volumi

Bonus gas

Altro _____

Rispetto degli appuntamenti

Preavviso/durata sospensioni programmate

Verifica contatore

Verifica della pressione di fornitura

Servizio di pronto intervento

Risposta a reclami/richiesta di informazioni

Lettura contatore

Sostituzione contatore

Segnala quanto segue: _____

In attesa di un riscontro nei tempi definiti dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ⁽³⁾ autorizza, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 in vigore dal 25 maggio 2018 e delle altre norme in vigore, al trattamento dei suoi dati personali per le finalità connesse alla gestione del reclamo/richiesta di informazioni scritta

Data: _____

Firma leggibile: _____

⁽¹⁾ "Reclamo scritto" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente

⁽²⁾ "Richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito

⁽³⁾ Standard definito per le risposte al reclamo scritto/ richiesta di informazioni scritta: 30 giorni solari fra la data di ricevimento del reclamo scritto/ richiesta di informazioni scritta e la data di risposta dell'esercente