energiaLOCALE
consulenti che ti ascoltano

MODULO PER SEGNALAZIONI SUI SERVIZI RELATIVI ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

(Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV)

Il presente modulo è da utilizzare per effettuare segnalazioni, richieste di informazioni o reclami inerenti le forniture di energia elettrica e/o gas naturale, che saranno gestite entro le tempistiche previste dall'Autorità. Per avere un riscontro più tempestivo, consigliamo di recarti presso lo **sportello EnergiaLocale** più vicino, di contattare il tuo **Consulente Dedicato** o di scriverci via chat **Whatsapp**.

Il modulo, compilato in ogni sua parte, dovrà essere inviato in una delle seguenti modalità:

- via email: **servizioclienti@energialocale.com** con oggetto **"Codice Cliente - POD/PDR - Reclamo/Segnalazione"**
- via PEC: **energialocale@pecmailbox.com** con oggetto **"Codice Cliente - POD/PDR - Reclamo/Segnalazione"**
- via Posta: **Via Piave 35 - 20016 Pero (MI)**

DATI DEL CLIENTE

Codice Cliente |___|___|___|___|___|___|___| **Nome e Cognome*** _____

Codice Fiscale/Partita IVA* |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___| / |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|

Residente in* _____ n°_____ **Comune di*** _____

CAP* _____ **Provincia*** _____ e-mail _____

Cellulare/Telefono* _____ Fascia di Reperibilità Telefonica ☐ 10.00-18.00 ☐ 10.00-13.00 ☐ 14.00-18.00

DATI RELATIVI ALLA FORNITURA

Servizio oggetto della segnalazione* [ ] energia elettrica [ ] gas naturale [ ] entrambe

POD (energia elettrica)* |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|

Sito in* _____ **Comune*** _____ **CAP*** _____

PDR (gas naturale)* |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|

Sito in* _____ **Comune*** _____ **CAP*** _____

PREFERENZE SULLA RISPOSTA

Se desideri che la risposta venga inviata ad un **indirizzo diverso** da quello della fornitura oppure un indirizzo e-mail diverso da quello utilizzato, indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email diverse: _____

Se desideri che la risposta venga inviata ad un'altra persona:

Cognome e Nome _____ Indirizzo_____

ARGOMENTO E QUESTIONE

Argomento I° Livello*:

[ ] Contratti **[ ] Morosità e Sospensione** **[ ] Mercato** **[ ] Fatturazione** **[ ] Misura** **[ ] Connessioni, lavori e qualità tecnica**

[ ] Bonus Sociale **[ ] Qualità Commerciale** **[ ] Altro** _____

Così come stabiliti dalla Tabella 5 del TIQV. Per maggiori informazioni vedere il retro del modulo

Dettagli della Segnalazione*

_____

_____

_____

_____

_____

I fatti descritti sono già stati comunicati a mezzo di una precedente richiesta:

[ ] Postale [ ] Email [ ] Non ho ricevuto risposta [ ] La risposta non era chiara

inoltrata in data _____ e per la quale

[ ] Telefonica [ ] Verbale [ ] La risposta non era soddisfacente [ ] il caso non è stato risolto

Se la segnalazione riguarda una lettura o fatturazione anomala dei consumi, riporta di seguito i dati aggiornati dei valori registrati dal contatore:

Lettura Gas Naturale _____ mc rilevata in data _____

Lettura Energia Elettrica _____ F1 _____ F2 _____ F3 rilevata in data _____

***DATI OBBLIGATORI**

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art. 13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione

DATA* |___|___| |___|___| |___|___|___|___| **TIMBRO E FIRMA DEL SOTTOSCRITTORE*** _____

DATI DEL DELEGATO

Dati di chi presenta il reclamo per delega del cliente:

Nome e Cognome _____
Codice Fiscale/Partita IVA |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___| / |___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|___|
Residente in _____ n°_____ Comune di _____
CAP _____ Provincia _____ e-mail _____
Cellulare/Telefono _____ Fascia di Reperibilità Telefonica ☐ 10.00-18.00 ☐ 10.00-13.00 ☐ 14.00-18.00

presenta la presente segnalazione in qualità di _____
del titolare della fornitura.

DATA |___|___| |___|___| |___|___|___|___| TIMBRO E FIRMA DEL SOTTOSCRITTORE _____

E' necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità valido del titolare della fornitura.

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art. 13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione

DATA |___|___| |___|___| |___|___|___|___| TIMBRO E FIRMA DEL SOTTOSCRITTORE _____

DEFINIZIONE ARGOMENTI

ARGOMENTO (1° LIVELLO) estratto della Tabella 5 del Testo Integrato della regolazione della Qualità dei servizi di Vendita di energia elettrica e di gas naturale - TIQV	
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.