MODULO DI RECLAMO

Da rispedire via e-mail a assistenza.clienti@energeticgp.it o via fax allo 02 8731 7498

☐ Gas

Codice punto di riconsegna PDR _____ Cod. Cliente _____

Indirizzo di fornitura _____ n° ____ Comune _____

Prov. _____ Cap _____ Autolettura _____ Data _____

☐ Luce

Codice punto di prelievo POD I T ____ E _____ Cod. Cliente _____

Indirizzo di fornitura _____ n° ____ Comune _____

Prov. _____ Cap _____ Autolettura F1/F0 _____ F2 _____ F3 _____ Data _____

Il/la sottoscritto/a (Ragione Sociale) _____ CF _____

P. IVA _____ Indirizzo _____ n° ____

Comune di _____ Prov _____ Cap _____

email/PEC _____ Tel/Cell _____ Fax _____

RELATIVAMENTE A:

Indicare l'argomento del reclamo o della richiesta di informazioni (come da tabella 5 estratta dalla delibera 413/2016/R/com dell'AEEGSI)

☐ Contratti	(cambio di intestazione, recesso, eventuali modifiche unilaterali laddove consentite)
☐ Morosità e sospensione	(morosità, eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura, riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa)
☐ Mercato	(condizioni economiche contratto, modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching)
☐ Fatturazione	(autolettura, correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, effettuazione di pagamenti e rimborsi)
☐ Misura	(funzionamento e sostituzione del misuratore, mancata effettuazione delle letture, malfunzionamento della telelettura, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento)
☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica	(connessioni, attivazioni, spostamenti, costi indicati nei preventivi, continuità del servizio e valori della tensione o della pressione di fornitura, sicurezza)
☐ Bonus sociale	(mancata o ritardata validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni)
☐ Qualità commerciale	(funzionamento del servizio clienti, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e distribuzione)
☐ Altro	

Oggetto del Reclamo (Descrizione reclamo (precisare le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo):

Eventuali documenti allegati

Si allega copia documento di identità fronte retro, in corso di validità.



La presente segnalazione è riferita ad una precedente comunicazione ☐ scritta ☐ web ☐ telefonica inoltrata in data _____, per la quale ☐ non ho ricevuto riscontro ☐ la risposta non era chiara ☐ il problema non è stato risolto ☐ altro _____

Informativa privacy 2018. Applicazione del nuovo regolamento Europeo 2016/679
Identità: il titolare del trattamento è Energetic Gas & Power, con sede legale in Via Tirso 14, 00198 Roma. Dati di contatto RPD: la società ha designato un responsabile della protezione dei dati, che potrà essere contattato all'indirizzo di posta elettronica privacy@gaspowernetwork.it. Finalità e base giuridica del trattamento: attraverso la presente informativa comunichiamo che i suoi dati potranno essere trattati, senza la necessità del suo consenso, nel rispetto delle formalità previste dal nuovo regolamento europeo 2016/679, per dare seguito a richieste da parte di soggetti pubblici, come l'autorità amministrativa o giudiziaria. I suoi dati personali potranno inoltre essere trattati per le finalità relative e/o connesse all'erogazione dei servizi richiesti con la sottoscrizione del presente modulo o al fine di accertare, esercitare o difendere in sede giudiziaria, un diritto del titolare o di altre società controllate o collegate. Destinatari dei dati personali: la informiamo che per l'erogazione del servizio richiesto attraverso la compilazione di questo modulo, il trattamento dei dati potrà avvenire anche per il tramite di società controllate da Energetic Gas & Power. Finalità commerciali - consenso: i Suoi dati personali potranno altresì essere trattati previo rilascio del Suo consenso, per le finalità funzionali all'attività del titolare o di un terzo quali ad esempio la commercializzazione dei servizi del Titolare e/o di un terzo e per l'invio di materiale pubblicitario o informativo. Periodo di conservazione dei dati: i dati saranno conservati per il periodo di tempo necessario al raggiungimento dello scopo per il quale sono stati raccolti. Diritti degli interessati: in qualità di interessato, le sono riconosciuti diritti sui dati personali raccolti e trattati dal titolare per le finalità sopra indicate. Per avere maggiori informazioni sui suoi diritti e su come esercitarli, scriva al Responsabile della Protezione dati all'indirizzo di posta elettronica privacy@gaspowernetwork.it, ovvero consulti il nostro portale energeticgp.it nella pagina dedicata alla privacy. Per eventuali richieste o chiarimenti potrà inoltre contattare il servizio Clienti al numero verde 800. 910. 415.

Data _____ Timbro e/o Firma _____

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere inviato in forma scritta ad Energetic Gas & Power SPA con le seguenti modalità:

- ☐ e-mail: assistenza.clienti@energeticgp.it
- ☐ pec: energeticgasepower@pec.it
- ☐ indirizzo: via Tirso 14 - 00198 Roma
- ☐ fax n.: 02 87317498

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Energetic Gas & Power si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.
Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, Energetic Gas & Power assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, Energetic Gas & Power provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a Energetic Gas & Power entro i termini del livello di qualità previsto.
A sua volta, Energetic Gas & Power trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.
Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o fossero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.
Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo Delmonte, 45 Cap. 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link http://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm .

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUB 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 e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)	• Morosità • Sospensione e riattivazione • Cmor (Corrispettivo 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 risalenti a più di due anni • Altro
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	• 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	• Validazioni • Cessazioni • Erogazioni • Altro
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	• Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) • Indennizzi • Altro
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	