

MODULO RECLAMI

Ragione Sociale/Cognome e Nome _____

PIVA/Codice Fiscale _____

Indirizzo della fornitura _____

Telefono _____ E-mail _____

Tipo di fornitura oggetto del reclamo: Energia Gas

Codice Fornitura (POD/PDR) _____

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui di seguito:

Ragione Sociale/Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Telefono _____ E-mail _____

Classificazione del reclamo (spuntare l'argomento di 1° livello e il sub argomento di 2° livello)

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
Contratti <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Recesso
	<input type="checkbox"/> Volture e subentri
	<input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali
	<input type="checkbox"/> Altro
Morosità e sospensione <input type="checkbox"/> 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).	<input type="checkbox"/> Morosità
	<input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione
	<input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	<input type="checkbox"/> Altro
Mercato <input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti
	<input type="checkbox"/> Cambio fornitore
	<input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi
	<input type="checkbox"/> Contratti
	<input type="checkbox"/> Doppia fatturazione
	<input type="checkbox"/> Altro

<p>Fatturazione <input type="checkbox"/></p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Autolettura</p> <p><input type="checkbox"/> Ricalcoli</p> <p><input type="checkbox"/> Consumi stimati errati</p> <p><input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura</p> <p><input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi</p> <p><input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p>Misura <input type="checkbox"/></p> <p>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</p>	<p><input type="checkbox"/> Cambio misuratore</p> <p><input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni</p> <p><input type="checkbox"/> Mancate letture</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p>Connessioni, lavori e qualità tecnica <input type="checkbox"/></p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)</p> <p><input type="checkbox"/> Continuità</p> <p><input type="checkbox"/> Valori della pressione / tensione</p> <p><input type="checkbox"/> Sicurezza</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p>Bonus sociale <input type="checkbox"/></p> <p>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</p>	<p><input type="checkbox"/> Validazioni</p> <p><input type="checkbox"/> Cessazioni</p> <p><input type="checkbox"/> Erogazioni</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p>Qualità commerciale <input type="checkbox"/></p> <p>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</p>	<p><input type="checkbox"/> Servizio clienti</p> <p><input type="checkbox"/> Indennizzi</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p>
<p>Altro <input type="checkbox"/></p> <p>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti</p>	

Da inviare tramite e-mail all'indirizzo ufficio@neogas.it.

Descriva qui il suo reclamo

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo? Si No

L'ho già fatto con un'altra lettera/ E-mail / Pec del _____ e mi è stato risposto con lettera/Email / Pec del _____ ma:

la risposta non era chiara / completa

il problema non è stato ancora risolto

il problema si è ripresentato

Data _____ Firma del cliente _____

INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Neogas srl è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo. Lei ha la possibilità di esercitare i Suoi diritti relativamente al trattamento dei dati come esplicitato nel Regolamento UE 2016/679 e nel D.Lgs 101/18, contattando il numero verde. Il trattamento dei dati contenuti nel presente modulo non necessita di consenso palese, rientrando nella base giuridica di "consenso implicito".

Sede Legale: Circonvallazione Clodia, 163/171 - 00195 - ROMA

Sedi operative Campania: via G. Verdi, 5 - 80014 - Giugliano in Campania (NA) Tel: 0815061347

via F. De Sanctis, 10 - 83045 Calitri (AV) Tel: 082734074

info@neogas.it - neogassrl@arterapec.it

www.neogas.it