MODULO RECLAMI

Solgas®

DATI DEL CLIENTE

Il/la sottoscritto/a:

Nome e Cognome/Ragione Sociale*

Partita IVA | Codice Fiscale

Indirizzo di recapito*
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

Telefono* | E-mail
(se indicata sarà utilizzata come modalità prioritaria per l'invio della risposta motivata)

*i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

CON RIFERIMENTO ALLA FORNITURA (se la segnalazione è relativa a più forniture, barrare le relative caselle)

☐ **GAS**

Codice Cliente* | Matricola misuratore

PDR*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

☐ **ENERGIA ELETTRICA**

Codice Cliente*

POD*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

☐ **ALTRI SERVIZI**

Codice Cliente* | Matricola misuratore

POD/PDR*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

*deve essere indicato almeno uno dei dati richiesti.

RELATIVAMENTE A (barrare una sola casella)

☐ **Contratti**
Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione ovvero il perfezionamento e/o i 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

SO.L.G.A.S. - Società Linea Gas Attività Servizi S.r.l. - Sede legale: Via Mazzini 4, Sede operativa: V.le Trieste 27 - 63900 FERMO (FM) - Cap. Soc. € 25.000 i.v. - P. IVA e iscrizione CCIAA n°01731410443 - R.E.A. FM n°168758 - Dir. e Coord. comune di Fermo

SOL-A-GL-600
Rev.08/06/18

MODULO RECLAMI

Solgas®

SEGNALA QUANTO SEGUE:

PER RETTIFICHE DI FATTURAZIONE COMUNICARE DI SEGUITO L'AUTOLETTURA:

☐ Comunicazione dell'autolettura per la fornitura di gas naturale:

Lettura rilevata il _____ pari a A1 _____ mc

☐ Comunicazione dell'autolettura per la fornitura di energia elettrica:

Lettura rilevata il _____ pari a A1 _____ A2 _____ A3 _____ kWh

pari a R1 _____ R2 _____ R3 _____ kWh

pari a P1 _____ P2 _____ P3 _____ kWh

Allega la seguente documentazione (utile al fine dell'esaustiva valutazione e gestione del reclamo):

Elenco documenti

Il modulo, compilato e firmato in tutte le sue parti, deve essere inviato a SOLGAS S.r.l., V.le Trieste 27 - 63900 Fermo (FM) o, in alternativa, tramite fax al numero 0734 217259 o all'indirizzo e-mail info@solgasonline.it.
Una volta ricevuto il reclamo sarà inviata una risposta nei tempi definiti dal TIQV dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che comprenderà l'indicazione di tutte le azioni poste in essere da SOLGAS S.r.l. in seguito alla sua segnalazione.

INFORMATIVA AI SENSI DELL' ART.13 D.Lgs. 30 GIUGNO 2003 n.196

La compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dei nostri clienti. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali sono raccolti e trattati per dare seguito alla sua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito www.solgasonline.it. Titolare del trattamento è SOLGAS S.r.l. con sede legale in V.le Trieste 27 - 63900 Fermo (FM).
Per esercitare i diritti previsti dall'art.7 del D.Lgs. 196/03 scriva all'indirizzo e-mail info@solgasonline.it.

Data _____ **Firma del Cliente** _____

SO.L.G.A.S. - Società Linea Gas Attività Servizi S.r.l. - Sede legale: Via Mazzini 4, Sede operativa: V.le Trieste 27 - 63900 FERMO (FM) - Cap. Soc. € 25.000 i.v. - P. IVA e iscrizione CCIAA n°01731410443 - R.E.A. FM n°168758 - Dir. e Coord. comune di Fermo

SOL-A-GL-600
Rev.08/06/18