

Modalità di invio: **Posta ordinaria:** Via Volturno n. 5 – 20900 Monza (MB) **Mail:** servizioclienti@earthenergy.it **Raccomandata A/R:** Via Volturno n. 5 – 20900 Monza (MB)**RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA PRESENTATA DA**

Il/La Sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Nato/a _____ il _____

Codice Fiscale . _____

E-Mail _____

Tel. _____ Cell. _____

Residente in _____

Comune _____ Cap _____ Provincia _____

Codice Cliente _____ Fornitura Gas Naturale Fornitura Energia Elettrica**POD:** _____**PDR:** _____*(Codici rintracciabili nella proposta di fornitura sottoscritta e/o nella bolletta emessa dall'attuale fornitore)* Reclamo Richiesta scritta**Motivazione del reclamo/Richiesta scritta**

Argomenti I° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

- Contratti** (gestione 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** (procedure di morosità e 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** (modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate).
- Fatturazione** (correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi).

Energia Elettrica

Autolettura del contatore

F1 _____

F2 _____

F3 _____

Gas Naturale

Autolettura del contatore

DATA _____

DATA _____

DATA _____

- Misura** (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** (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** (mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni).
- Qualità commerciale** (funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione).

Altro:

Note cliente:

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. Earth Energy si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.164/08 e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione dell'Energia Reti e Ambiente (ARERA). Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara di essere informato che, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), in materia di protezione dei dati personali, i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Ai dati accedono dipendenti e collaboratori di Earth Energy S.r.l., quale titolare del trattamento e società del Gruppo o terzi soggetti in qualità di incaricati, responsabili del trattamento, amministratori di sistema.

L'informativa completa è contenuta nelle condizioni generali di contratto, già consegnate all'interessato e consultabili su www.earthenergy.it.

Data _____

In fede _____