

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

DA INVIARE AD UNO DEI RECAPITI INDICATI IN INTESTAZIONE

DATI CLIENTE

CODICE CLIENTE/CODICE SERVIZIO

COGNOME E NOME / RAGIONE SOCIALE / CONDOMINIO

INDIRIZZO (Via, numero civico, CAP, Comune, Provincia)

(inserire almeno uno dei seguenti recapiti)

E-MAIL

TEL. FISSO

CELLULARE

DATI SITO FORNITURA

INDIRIZZO (Via, numero civico, CAP, Comune, Provincia)

COD. PDR

COD. POD _T__E_

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

**Obbligatorio l'inserimento di tutti i dati di pertinenza, salvo diversamente indicato*

LUOGO DATA / / Firma _____

Si allega copia di un documento di riconoscimento in corso di validità

I dati da Lei indicati nel presente modulo, in conformità all'Informativa da Lei sottoscritta in sede di stipula del contratto di fornitura, saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti agli adempimenti in esso contenuti nonché per quelle connesse agli obblighi di legge. Le modalità di trattamento prevedono l'utilizzo anche di strumenti informatici. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è Vestina S.p.A., a cui potrà rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti in materia di privacy secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e dagli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento (UE) 2016/679. L'informativa privacy completa Le è stata fornita unitamente alla proposta di contratto. Può esercitare i suoi diritti chiamando il numero 800.625.990 o scrivendo al seguente indirizzo: Vestina S.p.A., Via Caselli, 29 - 65017 Penne, o al seguente numero di fax: +39 085.8279922 o indirizzo e-mail: privacy@vestinagaseluce.it

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

Reclamo

Richiesta informazioni

Indicare l'argomento nella tabella sottostante:

ARGOMENTO 1° LIVELLO	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 dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (Corrispettivo relativo a 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 validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
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
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Altro
	Descrizione

DA INVIARE AD UNO DEI RECAPITI INDICATI IN INTESTAZIONE