

## MODULO RECLAMI

Oggetto: Istanza recante dichiarazioni sostitutive (art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445)

### DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Il/La sottoscritto/a

nato/a a  Provincia  il

Codice Fiscale

### DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

*cancellare le voci non di interesse*

Titolare del Contratto/Legale Rappresentante/Titolare della Società

Con Residenza/Sede Legale nel Comune di  in Via/Piazza

Tel.  Cell.

E-mail  PEC

### DATI FORNITURA

*(\*\*) campi obbligatori*

Servizio a cui si riferisce:  **Energia Elettrica**  **Gas Naturale** Codice Cliente

identificata dal codice PDR  Comune di fornitura

Via/Piazza  CAP  Provincia

identificata dal codice POD  Comune di fornitura

Via/Piazza  CAP  Provincia

Autolettura  in data

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 sotto:

### DATI COMUNICAZIONI

Presso

Indirizzo Via/Piazza

Tel.  Fascia oraria reperibilità  E-mail

Il reclamo riguarda (indicare con una x):  Contratti  Morosità e sospensione  Mercato  Fatturazione

Misura  Qualità commerciale  Connessioni, lavori e qualità tecnica  Bonus sociale  Altro

### Descrizione del reclamo:

---



---



---



---



---



## MODULO RECLAMI

Oggetto: **ISTANZA RECANTE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445)**

### FIRMA del Richiedente

Firma leggibile e autografa.

LUOGO

DATA

TIMBRO E FIRMA

N.B. ALLEGARE LA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE:

- Copia del documento d'identità in corso di validità del dichiarante.

Le ricordiamo che, in attuazione delle disposizioni dell'art.38, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i., le istanze, recanti anche dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, assumono validità solo se fatte pervenire a SegnoVerde S.p.A. Unipersonale

**\*\*Attenzione:** i campi contrassegnati dai due asterischi sono obbligatori (Allegato A alla Delibera ARERA n.413/2016/R/com e s.m.i.)

Il CODICE CLIENTE e il CODICE POD/PDR sono indicati sulla sua bolletta.

### Parla con l'Assistenza Clienti di SegnoVerde S.p.A. Unipersonale

- Prima di utilizzare il modulo reclami, chiami il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 910 404 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 02 39297207 al costo applicato dal suo operatore telefonico e ci spieghi il motivo del Suo reclamo oppure entri in live chat, un nostro consulente sarà subito a Sua disposizione.
- Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del Suo reclamo i nostri consulenti sono a Sua disposizione al numero verde gratuito 800 910 404 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 02 39297207 al costo applicato dal suo operatore.

### Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta in risposta alla Sua segnalazione.
- Le risponderemo entro 30 giorni solari dalla ricezione del Suo reclamo scritto.

### Argomento

#### Contratti

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di volta 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/non competenza.