

Modulo reclami – richiesta di informazioni

Codice Cliente GAS*: _____ Codice PDR*: _____

Cognome e Nome / Ragione Sociale: _____

Indirizzo di fornitura GAS*

Comune: _____ C.A.P.: _____

Via: _____ N. Civico: _____

Indirizzo postale **:

Comune: _____ C.A.P.: _____

Via: _____ N. Civico: _____

Telefono: _____ E-mail: _____

* dato obbligatorio rilevabile nel frontespizio bolletta - ** dato obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.

RECLAMO, motivo del reclamo:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> contratti (variazioni, volture, disdette) | <input type="checkbox"/> fatture (pagamento, rimborso, recapito, domiciliazione, altro) |
| <input type="checkbox"/> distacco della fornitura per morosità | <input type="checkbox"/> servizio telefonico Clienti |
| <input type="checkbox"/> servizio Clienti (sportello, web, corrispondenza, fax) | <input type="checkbox"/> interventi tecnici (preventivi, lavori, attivazione/cessazione fornitura) |
| <input type="checkbox"/> guasti del contatore/verifiche del contatore | <input type="checkbox"/> letture |
| <input type="checkbox"/> altro: _____ | |

RICHIESTA DI INFORMAZIONI, motivo della richiesta:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> rettifica della fatturazione | <input type="checkbox"/> rettifica per doppia fatturazione |
| <input type="checkbox"/> altro: _____ | |

Descriva di seguito la causa del reclamo/richiesta rettifica fatturazione, o altra segnalazione:

Si tratta della prima segnalazione? sì no

Il sottoscritto Cliente dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

Data: _____

Firma del Cliente: _____

NOTA PER LA COMPILAZIONE

Lo scopo del modulo

Lo scopo di questo modulo è quello di inoltrare un reclamo, una richiesta o una segnalazione a Sidigas.com, la quale provvederà in breve tempo a fornire un riscontro della comunicazione. Reclami e suggerimenti sono utili non solo per risolvere la propria personale situazione, ma anche per permettere a Sidigas.com di migliorare il proprio servizio.

Il codice Cliente

Il codice Cliente è un dato che permette di identificare in modo più sicuro e veloce l'identità del Cliente. Esso è indicato nella parte in alto a destra di ogni bolletta. Ovviamente chi comunica con Sidigas.com senza essere Cliente è esonerato da tale indicazione.

Il codice PDR

Il codice PDR (Punto di Riconsegna) identifica univocamente il punto di fornitura gas e si trova nel dettaglio "dati fornitura e contratto" della bolletta.

Il significato di reclamo, richiesta di rettifica fatturazione, richiesta di rettifica doppia fatturazione e altro: RECLAMO, è ogni comunicazione relativa ad azioni di Sidigas.com che abbiano impedito di fruire correttamente dei servizi erogati; RICHIESTA DI INFORMAZIONI, è ogni comunicazione mirata ad ottenere informazioni sui servizi; RICHIESTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE, è una comunicazione relativa a bollette, e può esprimere lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati a cui deve seguire una rettifica dell'importo o l'annullamento del documento di fatturazione con relativa riemissione corretta; RETTIFICA DOPIA FATTURAZIONE, è relativa a casi in cui il Cliente riceva bollette da due fornitori per la stesso punto di fornitura; ALTRO, è ogni comunicazione diversa, che evidenzia per la prima volta una anomalia, un disservizio o più in generale una situazione che può coinvolgere Sidigas.com.

Consegna del modulo compilato

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Sidigas.com S.r.l. con le seguenti modalità:

via email, all'indirizzo: info@sidigas.com

per posta, all'indirizzo: C.da Vasto, 15 – Avellino (AV)

via fax: 0825276777

oppure presso gli sportelli Sidigas presenti sul territorio.

La risposta

Sidigas.com si impegna a fornire una risposta alle comunicazioni scritte entro il tempo massimo indicato dalla normativa prevista dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico. Il riscontro della comunicazione avverrà privilegiando il canale scelto durante la compilazione del modulo; Il Cliente deve aver cura di indicare correttamente i riferimenti per essere contattato, diversamente non sarà considerato valido.

La riservatezza dei dati

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 2003 in merito alla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, l'utilizzo delle informazioni sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della riservatezza e dei diritti. I dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito della sua comunicazione. L'assenza delle informazioni richieste comporta l'impossibilità di trovare una soluzione al problema segnalato.

Comunicazione anonima

È possibile scegliere di non indicare le proprie generalità: in tal caso la comunicazione verrà esaminata in forma anonima ma non sarà possibile dare riscontro all'interessato.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo o desiderasse ricevere ulteriori chiarimenti in merito al medesimo, il Cliente potrà contattare nuovamente, ai riferimenti indicati nella risposta scritta, Sidigas.com S.r.l. che si renderà disponibile per fornire gli eventuali ulteriori chiarimenti necessari, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.