

## MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Il sottoscritto Nome e Cognome\* / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura\*: via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Indirizzo postale\* via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

*(compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura)*

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail\* \_\_\_\_\_

Codice Servizio/Cliente\* \_\_\_\_\_ PDR/POD \_\_\_\_\_

*(se non disponibile Codice PDR/POD)*

*(in alternativa all'indirizzo postale)*

Tipologia Servizio\*:  Gas naturale  Energia Elettrica  Entrambi

Tipologia Cliente:  Gas naturale bassa pressione (BP)  Energia Elettrica bassa tensione (BT) domestico

Energia elettrica bassa tensione (BT) non domestico  Energia Elettrica media tensione (MT)

### **Inserire i dati dell'intestatario della bolletta**

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679/(GDPR). Descrizione fatti contestati\*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Firma del Cliente

### **Come presentare il reclamo/richesta di informazioni**

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo ai nostri sportelli locali oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail [contratti@auricaenergia.com](mailto:contratti@auricaenergia.com) o al numero fax 0374 341838

Da compilarsi a cura di **AURICA Srl**

Classificazione della segnalazione:

Reclamo    Richiesta di informazione    Codice operatore    Codice Segnalazione

Ricevuto il \_\_\_\_\_

**Da compilarsi a cura del Cliente**

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUB ARGOMENTO (2° LIVELLO)
<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b> 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
<input type="checkbox"/> <b>Morosità e sospensione</b> 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 morosità pregresse)
	Recesso
<input type="checkbox"/> <b>Mercato</b> 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
<input type="checkbox"/> <b>Fatturazione</b> 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.	Altro
	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
<input type="checkbox"/> <b>Misura</b> 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.	Pagamenti e rimborsi
	Altro
	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
<input type="checkbox"/> <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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.	Mancate letture
	Altro
	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
<input type="checkbox"/> <b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Sicurezza
	Altro
	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro

<input type="checkbox"/> <b>Qualità commerciale</b> 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	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Erogazioni
	Altro
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza	