

MODULO DI RECLAMO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

DATI CLIENTE	
COGNOME E NOME o RAGIONE SOCIALE:	
CODICE FISCALE o PARTITA IVA:	
RESIDENZA o SEDE LEGALE:	
RECAPITI (TELEFONO – FAX – MAIL):	

TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

DATI FORNITURA	
INDIRIZZO DI FORNITURA:	
PUNTO DI PRELIEVO ENERGIA ELETTRICA (POD):	
PUNTO DI RICONSEGNA GAS NATURALE (PDR):	

PRESENTA RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI PER IL SEGUENTE SERVIZIO:

ENERGIA ELETTRICA

GAS NATURALE

BREVE DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA:

RECLAMO E/O RICHIESTA INFORMAZIONI	ARGOMENTO*
	CONTRATTI
	MOROSITA' E SOSPENSIONI
	MERCATO
	FATTURAZIONE
	MISURA
	CONNESSIONI/LAVORI
	BONUS SOCIALE
	QUALITA' COMMERCIALE
ALTRO	

LA PRESENTE SEGNALAZIONE È RIFERITA AD UNA PRECEDENTE RICHIESTA:

SCRITTA WEB TELEFONICA VERBALE

INOLTRATA IN DATA _____

PER LA QUALE:

NON HO RICEVUTO RISCONTRO RISPOSTA NON CHIARA CASO NON RISOLTO

AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEL D.LGS. 196/2003, ART.13, IL SOTTOSCRITTO AUTORIZZA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER TUTTE LE FINALITÀ CONNESSE ALLA GESTIONE DELLA PRESENTE SEGNALAZIONE.

LUOGO E DATA _____

FIRMA  _____

COMUNICA I DATI AGGIORNATI DELLA LETTURA,
IN PARTICOLARE SE LA SEGNALAZIONE RIGUARDA LA FATTURAZIONE

LETTURA GAS NATURALE:		SMC	DATA
LETTURA ENERGIA ELETTRICA:	F1	KWH	DATA
	F2	KWH	DATA
	F3	KWH	DATA

*ARGOMENTO

CONTRATTI: Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite;

MOROSITA' E SOSPENSIONI: Comunicazioni relative 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: Comunicazioni 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: Comunicazioni relative 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: Comunicazioni relative 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: Comunicazioni 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: Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni;

QUALITA' COMMERCIALE: Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione;

ALTRO: Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

UNET Energia Italiana S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata.

Il reclamo/richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva.

In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i.

INVIARE IL SEGUENTE MODULO CON UNA DELLE SEGUENTI MODALITÀ, ALLEGANDO DOCUMENTI D'IDENTITÀ':

- **RACCOMANDATA A/R: UNET ENERGIA ITALIANA S.P.A. VIA FRATELLI SALVIONI, 6 – 20154 MILANO (MI)**

- **MAIL A [SERVIZIOCLIENTI@UNETENERGIA.IT](mailto:servizioclienti@unetenergia.it)**