

Spett.Le
Eredi Campidonico S.p.A.
Strada Del Portone, 147
10095 – Grugliasco (TO)

Modulo Reclami/Informazioni

Cliente

Codice Cliente ____ - ____

Intestatario del contratto
Cognome e Nome (se diversi dall'intestatario).....
Indirizzo.....
Telefono.....**Fax**.....**E-mail**

Fornitura Gas Metano ____ **Fornitura Energia Elettrica** ____

Indirizzo della fornitura

PDR **POD**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

(barrare le caselle in corrispondenza delle voci interessate e specificare nel testo il motivo del reclamo)

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO SECONDO LE PREVISIONI DEL TIQV (*)

- | | |
|--|--|
| ☐ CONTRATTI | ☐ MISURA |
| ☐ MOROSITA' E SOSPENSIONE | ☐ CONNESSIONI, LAVORI, QUALITA' TECNICA |
| ☐ MERCATO | ☐ BONUS SOCIALE |
| ☐ FATTURAZIONE | ☐ QUALITA' COMMERCIALE |
| | ☐ ALTRO |

RECLAMO ____ **RICHIESTA INFORMAZIONI** ____

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA

Firma del Cliente

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

Eredi Campidonico S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA (Autorità Regolazione Energia Reti e Ambiente) ai sensi della Del. 413/2016 TIQV, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 40 giorni solari. Il reclamo da Lei inviato sarà gestito dal personale di Eredi Campidonico S.p.A. che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva.

MODALITA' DI INOLTRO:

Il presente modulo può essere inoltrato in forma scritta a EREDI CAMPIDONICO S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

EREDI CAMPIDONICO S.p.A. Strada Del Portone 147 10095 – GRUGLIASCO (TO)

E-mail: luceegas@eredicampidonicospa.it

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI: Ai sensi dell'art. 13, D. LGS. 30.06.2003, N. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali, La informiamo che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di Eredi Campidonico S.p.A. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. LGS. 30.6.2003, N. 196.

(*) SPECIFICHE DEGLI ARGOMENTI:

- **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;
- **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;

Delibera 209/2016 dell'ARERA: La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione. La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo. Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Arera, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Arera o presso le Camere di commercio. La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito www.conciliazione.energia.it.