

MODULO RECLAMI o RICHIESTA INFORMAZIONI

(Art. 9 dell'Allegato A alla Delibera A.E.E.G. ARG/com 164/08 - TIQV)

Spett.le

TIFATA GAS S.r.l.

Via San Giovanni - Località Tressanti, snc
82014 Ceppaloni (BN)

Fax: +39 081 501.17.70

mail to: info@piuenergie.it

Reclamo scritto ¹⁾

Richiesta scritta di informazioni ¹⁾

Cognome e Nome/Ragione sociale:

Indirizzo:

Comune: C.A.P.: Provincia:

Telefono: Fax: e-mail:

Fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico: dalle ore: alle ore:

Servizio a cui si riferisce il reclamo:

Codice Cliente: Numero Punto di Riconsegna (PdR):

Indirizzo di fornitura:

Comune: C.A.P.: Provincia:

Reclamo/Richiesta di informazioni relativo a:

Eventuali documenti allegati:

In attesa di riscontro nei tempi definiti ²⁾ dalle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, autorizzo, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modifiche ed integrazioni, al trattamento dei dati personali per le finalità connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta di informazioni.

Data

firma leggibile

1) Ai sensi dell'articolo 1 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 164/08 si utilizzano le seguenti definizioni:

- "reclamo scritto" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il Cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e Cliente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- "richiesta scritta di informazioni" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio elettrico e/o gas non collegabile ad un disservizio percepito.

2) Gli standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale prevedono un tempo massimo per la risposta motivata ai reclami scritti pari a **40 giorni solari** intercorrenti tra la data di ricevimento da parte del venditore del reclamo scritto del Cliente finale e la data di invio al Cliente finale da parte del venditore della risposta motivata scritta.