

MODULO RECLAMI

BARRARE IL SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO:

- ☐ ENERGIA ELETTRICA ☐ GAS ☐ ENTRAMBI
☐ UTENZA DOMESTICA ☐ UTENZA BUSINESS ☐ CONDOMINIO ☐ ENTE SENZA P.IVA

DATI DEL CLIENTE OBBLIGATORI:

NOME E COGNOME / RAGIONE SOCIALE	
CODICE FISCALE / PARTITA IVA	
CODICE POD / CODICE PDR (indicato in bolletta)	
TELEFONO	
INDIRIZZO FORNITURA	
CODICE CLIENTE (indicato in bolletta)	
Indirizzo per risposta scritta (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o e-mail / PEC	

Barrare con una "X" il riquadro relativo all'argomento oggetto del reclamo

☐	Contrattualistica (richieste o segnalazioni relative alla gestione del contratto: cessazione, cambio intestatario, trasferimento dell'utenza, aggiornamenti delle condizioni contrattuali quando applicabili)
☐	Stato pagamenti e sospensione del servizio (richieste o segnalazioni relative a mancati pagamenti, riduzione della potenza, sospensione o riattivazione della fornitura, interruzioni del servizio, chiusura amministrativa del contratto e addebiti per morosità pregresse – (Cmor))
☐	Nuovi contratti e cambio fornitore (richieste o segnalazioni su attivazione del contratto, tempi di passaggio ad altro fornitore e corrispondenza tra offerta commerciale e condizioni applicate)
☐	Consumi/Fatturazione (richieste o segnalazioni su correttezza dei consumi e degli importi addebitati, comunicazione autolettura, frequenza di emissione delle bollette, bolletta di chiusura, pagamenti e rimborsi)
☐	Misura (richieste o segnalazioni su funzionamento, sostituzione programmata o straordinaria del contatore, mancata lettura o telelettura, verifica del misuratore e ricostruzione dei consumi in caso di guasto)
☐	Allacci e qualità tecnica (richieste o segnalazioni su tempi di esecuzione di allacci, attivazioni e spostamenti, costi dei preventivi, continuità della fornitura, livelli di tensione o pressione e aspetti legati alla sicurezza)
☐	Bonus sociale (richieste o segnalazioni su validazione delle domande, ritardi nell'erogazione e cessazioni improprie)

	Qualità commerciale (richieste o segnalazioni sul servizio clienti e sugli indennizzi previsti dalla normativa per le attività di vendita e distribuzione)
	Altro (richieste o segnalazioni relative a temi diversi da quelli indicati sopra o non di competenza del servizio)

DESCRIZIONE RECLAMO (indicare in modo dettagliato la situazione, le motivazioni della segnalazione e ogni informazione utile alla verifica. In caso di contestazione su consumi o fatturazione, specificare numero della bolletta, lettura del contatore e data di rilevazione).

La presente dichiarazione è da ritenersi valida sino a revoca scritta.

Il Titolare del trattamento è Free Luce&Gas S.p.A. che tratta i vostri dati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile scrivendo a dpo@freelucegas.it. L'informativa estesa è disponibile presso la sede e sul sito del Titolare. Per presa visione dell'informativa estesa.

Data _____

Firma/Timbro del cliente _____

MODALITÀ DI INVIO DEL RECLAMO

Inviare il modulo utilizzando una delle seguenti opzioni:

- posta elettronica all'indirizzo e-mail: customercare@freelucegas.it;
- posta ordinaria all'indirizzo: Free Luce&Gas - Via Cimone 150, 00141 - Roma (RM);
- PEC: freelucegas@pec.it

L'assenza dei dati obbligatori renderà non accettabile la richiesta; allegare documento di identità in corso di validità del firmatario.