

Modulo per reclamo

(disponibile presso gli sportelli clienti e sul sito www.sinergas.it)

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Sinergas S.p.A. con le seguenti modalità:

Compilando e spedendo il presente modulo: Sinergas S.p.A. Sede operativa di Via Maestri del Lavoro n. 38 41037 Mirandola (MO)	Inviando un fax al seguente numero: 0535/1872005
Tramite il sito: www.sinergas.it	Tramite PEC all'indirizzo: segreteria.sinergas@pec.gruppaimag.it

È inoltre possibile indirizzare ai medesimi recapiti una lettera contenente almeno: nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) e/o indirizzo di posta elettronica per l'invio della risposta, servizio a cui si riferisce il reclamo, codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o del punto di riconsegna del gas naturale (PDR) ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati.

Servizio a cui si riferisce il reclamo* ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE ENTRAMBI
(barrare una delle scelte elencate):

Cognome* _____ Nome* _____

Codice* POD /PDR. / Codice cliente _____

Indirizzo fornitura* _____

Telefono _____ e-mail³ _____

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura)* _____

Argomento cui è riferito il reclamo* (a scelta, fra quelli nella tabella sul retro del modulo) _____

Indicare una breve descrizione dei fatti contestati: _____

Autolettura* _____ rilevata in data* _____

_____ (data)

_____ (firma)

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

¹ POD (Point of Delivery): codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (indicato in fattura).

² PDR: codice identificativo del punto di riconsegna del misuratore gas (indicato in fattura).

³ Modalità preferita per la risposta ai sensi del TIQV.

Classificazione per 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.
Conessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, 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 validazioni 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 fatti specie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Informazioni al Cliente

Sinergas S.p.A. invia risposta scritta motivata ai reclami entro 40 giorni solari, procede alla rettifica di fatturazione entro 90 giorni solari e alla rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari, conteggiati a partire dal giorno in cui ha ricevuto il presente modulo, termine che vale anche se per poter rispondere deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta Sinergas S.p.A. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 25,00 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, 50,00 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 75,00 € se è fornita oltre il tempo triplo.

L'indennizzo viene pagato una sola volta, per anno solare, per il medesimo standard specifico.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione Sinergas S.p.A. provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che risponde nei tempi stabiliti dalla normativa vigente.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Sinergas S.p.A. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Nota informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE 2016/679

Sinergas S.p.A. tratterà i Suoi dati personali nel rispetto della normativa privacy vigente e per le sole finalità di dare corso al Suo reclamo e successive attività interne collegate ad esso. I dati non verranno diffusi e potranno essere comunicati a società del Gruppo AIMAG e a soggetti terzi autorizzati, per le sole finalità di cui sopra. I dati verranno trattati dai soli soggetti autorizzati al trattamento nel rispetto di adeguate misure di protezione logistiche ed informatiche. I dati

sono conservati all'interno dell'Unione Europea per il solo tempo necessario a dare corso al reclamo, salvo ulteriore periodo derivante da obblighi di legge.

Il testo completo dell'informativa è disponibile sul sito www.sinergas.it in homepage alla Privacy & Cookie Policy, o presso i nostri sportelli clienti, o chiamando il numero verde gratuito 800 038083.

