

MODULO PER RECLAMODISPONIBILE 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)

Tramite PEC all'indirizzo:
segreteria.sinergas@pec.gruppomag.it

È inoltre possibile indirizzare ai medesimi recapiti una lettera contenente almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo, la fornitura oggetto del reclamo ed il recapito a cui ricevere la risposta scritta: nome e cognome/ragione sociale, 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)¹ o del punto di riconsegna del gas naturale (PDR)² ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente ed una breve descrizione dei fatti contestati. Per qualunque necessità è disponibile il numero verde 800 038 083.

Servizio a cui si riferisce il reclamo*
(barrare una delle scelte elencate):

☐

ENERGIA ELETTRICA

☐

GAS NATURALE

☐

ENTRAMBI

Cognome* _____ Nome* _____

Codice POD¹ / PDR² / Cliente _____

Indirizzo di fornitura* _____

Telefono _____ E-mail* _____

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 _____

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'Informativa privacy (ex artt. 13 e 14 GDPR) disponibile sul sito di Sinergas S.p.A. alla sezione Privacy Policy. Dichiara, altresì, di essere stato informato ai sensi dell'art. 13 del GDPR circa il trattamento dei dati personali raccolti e, in particolare, che tali dati saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per le finalità per le quali la presente dichiarazione viene resa.

Firma e data _____

* i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori

1. POD (Point of Delivery): codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (indicato nella sezione Dati identificativi del punto)
2. PDR: codice identificativo del punto di riconsegna del misuratore gas (indicato nella sezione Dati identificativi del punto della fattura).

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 (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 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.
Importi anomali	Reclami e richieste riguardanti la rettifica per importi anomali, in cui il cliente contesta la fattura ricevuta.
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 30 giorni solari, procede alla rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) e alla rettifica di doppia fatturazione entro 15 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 a reclamo e/o tempo massimo di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione Sinergas S.p.A. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30,00 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, di 60,00 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 90,00 € se è fornita oltre il tempo triplo.

L'indennizzo viene pagato una sola volta, per anno solare, nel caso in cui Sinergas S.p.A. abbia già corrisposto al cliente finale un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza.

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 800 038 083.