

Dati del cliente

Nome e cognome/Ragione sociale: _____

Cod. Fiscale/P. IVA: _____

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): _____

Via/piazza: _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel: _____ Cell: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

Dati della fornitura elettrica per cui si reclama**Contratto di Fornitura nel mercato libero?** () Si () No**Consumatore?** () Domestico () Non Domestico

Nome Fornitore: _____

PDR (Gas): _____

Indirizzo fornitura: Via/piazza _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e dalla uBroker S.r.l. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.i. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è uBroker S.r.l., con sede legale in via Italia 61, 10093 Collegno (To).

Descrizione del reclamo
 Nuovo

 Già presentato allo Sportello con numero di riferimento ID: _____

ARGOMENTO	Sub Argomento	
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	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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).	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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.	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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	Autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi Stimati Errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Fatturazione importi anomali		
Reclami per importi anomali, così come prescritto dall'art.9 del TIQV	Importi Anomali	<input type="checkbox"/>
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	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale		
Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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	Servizio clienti (call center, ecc.)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Altro		
Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		<input type="checkbox"/>

Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo

Luogo e Data: _____

Firma: _____

Allegati obbligatori

- N. 1** - Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- N. 2** - Reclamo già inviato all'esercente
- N. 3** - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette, o il bonus sociale)
- N. 4** - Delega: obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione

Altri allegati (se disponibili)

- N. 5** - Risposta eventualmente ricevuta dall'esercente
- N. 6** - Copia completa contratto
- N. 7** - Altri documenti utili (es. lettera di benvenuto se il reclamo riguarda l'attivazione di un contratto nel mercato libero)

DELEGA

**da compilare a cura del CLIENTE, se il reclamo è presentato da un suo delegato.
Alla delega è obbligatorio allegare un documento di identità del cliente non scaduto**

Il/La sottoscritto/a: _____



MODULO RECLAMO GAS

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO

Nome e cognome/Ragione sociale: _____

Cod. fiscale/P. IVA: _____

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): _____

Via/piazza: _____

Città: _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel: _____ Cell: _____ Fax: _____

E-Mail: _____

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente: _____ Firma delegato: _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas e da uBroker S.r.l. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.i.. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è uBroker S.r.l., con sede legale in via Italia 61, 10093 Collegno (To).

Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti; la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione da parte dello Sportello.

- Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice POD o il codice PDR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.
- Qualora indicata, lo Sportello utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.
- Il numero di riferimento ID del reclamo si trova nella prima pagina delle comunicazioni eventualmente ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia (preceduto dalla sigla SPCEN).

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato dallo Sportello se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

IL MODULO PUÒ ESSERE INVIATO :	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
E - Mail	reclami@ubroker.it
Posta ordinaria	Via Italia 61, 10093 Collegno (Torino)

PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO:

800 950 005