

MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI RELATIVE AI SERVIZI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS

NUMERO CLIENTE

SERVIZIO (barrare la casella che interessa)

☐ **Energia Elettrica**

POD

☐ **Gas**

PDR

Il/La sottoscritto/a (Cognome, nome / Ragione sociale)

Codice Fiscale

Residente in (indirizzo)

P. IVA

Comune di N. CAP Prov.

Cell. / Tel. Email

RELATIVAMENTE ALL'ARGOMENTO DI SEGUITO BARRATO (PER I DETTAGLI VEDERE IL RETRO DEL MODULO)

Argomento 1° Livello (barrare la casella che interessa)	SEGNALA QUANTO SEGUE
☐ Contratti	
☐ Morosità e sospensione	
☐ Mercato	
☐ Fatturazione	
☐ Misura	
☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica	
☐ Bonus sociale	
☐ Qualità commerciale	
☐ Altro	

Informativa ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016/679

Il Titolare del trattamento è la Union Gas Metano S.p.A. Il dato di contatto del Responsabile per la protezione dei dati (DPO) è: dpo@uniongaseluce.it

I Suoi dati personali saranno trattati nel rispetto dei principi di riservatezza e minimizzazione, per l'esecuzione della presente richiesta.

I Suoi dati potranno essere utilizzati per motivi di marketing unicamente previo consenso da rilasciare in calce alla presente, soltanto dopo aver preso visione dell'informativa completa che potrà visualizzare accedendo alla pagina www.uniongaseluce.it/privacy-policy. Ha diritto di accesso ai dati, rettifica, cancellazione, blocco, opposizione al trattamento, portabilità dei dati, revoca del consenso, inoltrando richiesta al Titolare ai recapiti sopra indicati. In caso di violazione ha diritto ad inoltrare reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Letta l'informativa al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 GDPR 2016 / 679

☐ DO IL CONSENSO ☐ NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali per finalità di marketing del Titolare (pubblicità)

☐ DO IL CONSENSO ☐ NEGO IL CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali per finalità di marketing (pubblicità) delle società facenti parte della holding Union Energy Group Srl.

Data ____ / ____ / ____

Timbro e/o Firma del Cliente

UGM S.p.A.
Via Scarlatti 30, 20124 Milano (MI)
P.Iva e Cod. Fisc. 03163990611

Numero verde gratuito 800.210.760 (da linea fissa)
Tel.: 081.8369571 - **Fax:** 081.5012544 - **PEC:** uniongasmetano@pec.it
Indirizzo di posta: Casella Postale 14, 81031 Aversa (CE)
Web: www.uniongaseluce.it - **E-mail:** servizioclienti@uniongaseluce.it

Società ad unico socio, soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Union Energy Group S.r.l. Numero R.E.A. 223066 - Registro Imprese di MILANO n. 03163990611- Capitale Sociale € 2.500.000 i.v.

MODULO RECLAMI



ARGOMENTI DI PRIMO LIVELLO

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.
Connessioni, 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 validazione 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 riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.