

## Modulo per reclamo

(disponibile presso gli sportelli clienti e sul sito [www.sinergas.it](http://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:

|  |  |
|--|--|
| <b>Compilando e spedendo il presente modulo:</b><br><b>Sinergas S.p.A.</b><br><b>Via S. Bernardino Realino n. 4 - 41012 Carpi (MO)</b> | <b>Inviando un fax al seguente numero:</b><br><b>0535/1872005</b>  |
| <b>Tramite il sito:</b><br><b><a href="http://www.sinergas.it">www.sinergas.it</a></b>   | <b>Tramite PEC all'indirizzo:</b><br><b><a href="mailto:segreteria.sinergas@pec.gruppaimag.it">segreteria.sinergas@pec.gruppaimag.it</a></b> |

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<sup>1</sup> /PDR<sup>2</sup> / Codice cliente \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura\* \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail<sup>3</sup> \_\_\_\_\_

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

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

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

<sup>3</sup> Modalità preferita per la risposta ai sensi dell'art. 8.4 bis 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. |
| 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 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 fattispecie 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 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, a 50 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, a 75 € se è fornita oltre il tempo

triplo. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare per il medesimo livello 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 per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

## Nota informativa ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003

La informiamo che il trattamento da parte di Sinergas S.p.A. dei dati personali, il cui riferimento è condizione essenziale per il riscontro al reclamo, avverrà in Italia nel rispetto del D. Lgs n. 196/2003 (codice in materia di protezione dei dati personali).

I dati raccolti potranno essere utilizzati con la finalità di dare una risposta al reclamo inoltrato e per l'elaborazione, a fini statistici, di report in forma aggregata per le comunicazioni all'esterno, a carattere anonimo.

Il trattamento dei Vostri dati personali è effettuato da personale specificatamente incaricato, con l'ausilio di strumenti manuali su

supporto cartaceo e di strumenti elettronici e telematici, e comunque con modalità atte a garantire la sicurezza degli stessi. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i Vostri dati potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate, a Società appartenenti al Gruppo AIMAG. I vostri dati non saranno diffusi.

In relazione al trattamento dei dati, il cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti) del decreto stesso, con comunicazione al Titolare del trattamento dei dati: Sinergas S.p.A., con sede in Via San Bernardino Realino, 4 - 41012 Carpi (Mo), nella persona del Legale Rappresentante.