società erogatrice del servizio:
HERA COMM s.r.l.
socio unico Hera S.p.A.
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Sede: Via Molino Rosso 8
40026 Imola (BO)
C.F./P. IVA Reg. Imp. BO 02221101203
Capitale Sociale i.v. € 53.536.987,42

MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

ENERGY_EB_06_2018_all2

TIPO DI RICHIESTA

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare

☐ Reclamo ☐ Richiesta di informazioni

CLASSIFICAZIONE (indicare uno degli argomenti sotto riportati)

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 e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza			

SERVIZIO

Indicare il codice identificativo della fornitura e l'eventuale autolettura

☐ Energia Elettrica POD |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Autolettura F1 ..... F2 ..... F3 ..... Data autolettura ...../...../.....

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Nome e Cognome / Azienda .....

Indirizzo di fornitura .....

Comune ..... Provincia |_|_| CAP |_|_|_|_|_|

Codice cliente |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

MODALITÀ DI RISPOSTA

Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente)

☐ Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) .....

☐ Fax (inserire numero) .....

☐ E-mail (inserire indirizzo) .....

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA *(scrivere in stampatello; in caso di necessità è possibile continuare a scrivere sul retro)*

.....

.....

.....

Allegati ☐ SÌ n° ..... ☐ NO

Data richiesta ..... Firma .....

Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 40 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata via fax al seguente recapito della Gestione Clienti:

- EnergiaBase, servizio a maggior tutela c/o Hera Comm s.r.l., Via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) - Fax 0542/368164

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione.

società erogatrice del servizio:
HERA COMM s.r.l.
socio unico Hera S.p.A.
Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Sede: Via Molino Rosso 8
40026 Imola (BO)
C.F./P. IVA Reg. Imp. BO 02221101203
Capitale Sociale i.v. € 53.536.987,42

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA *(continua descrizione richiesta)*