

Da trasmettere:

a mezzo posta a

Semplice Gas & Luce S.p.A.

Via San Quintino 3

10121 Torino (TO)

oppure

a mezzo posta elettronica a

servizioclienti@semplicegaseluce.it

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

☐ Richiesta di informazioni

☐ Reclamo

Indicare l'argomento e il sub-argomento nella tabella sottostante:

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	
	Volture e subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
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	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	
	Altro	
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	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
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 (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	
	Altro	
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.	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
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.	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione / pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
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, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		

[illegible]

***Dati obbligatori**

I dati da Lei indicati nel presente modulo, in conformità all'Informativa da Lei sottoscritta in sede di stipula del contratto di fornitura, saranno trattati esclusivamente per le finalità inerenti agli adempimenti in esso contenuti nonché per quelle connesse agli obblighi di legge. Le modalità di trattamento prevedono l'utilizzo anche di strumenti informatici. Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è Semplice Gas & Luce S.p.A., a cui potrà rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti in materia di privacy secondo quanto previsto dall'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003 e dagli artt. 15, 16, 17, 18, 20 e 21 del Regolamento (UE) 2016/679. L'informativa privacy completa Le è stata fornita unitamente alla proposta di contratto. Può esercitare i suoi diritti chiamando i numeri 800 069 750 se chiama da rete fissa o 011 0122502 se chiama anche da rete mobile, ovvero scrivendo al seguente indirizzo: Semplice Gas & Luce S.p.A., Via San Quintino, 3 – 10121 Torino, o al seguente indirizzo e-mail: dp@semplicegaseluce.it (casella di posta da utilizzare solo ed esclusivamente per questioni attinenti la privacy: comunicazioni di altro contenuto verranno eliminate).