GRUPPO HERA

società erogatrice del servizio: EstEnergy S.p.A.

Società soggetta alla direzione ed al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

Sede: Via dei Rettori, 1
34121 Trieste (TS)
C.F./Reg. Imp. 00997630322 - Gruppo IVA "Gruppo Hera" P.IVA 03819031208
Capitale Sociale i.v. € 299.925.761,00

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

MODULO RECLAMI, RICHIESTA DI INFORMAZIONI

TIPO DI RICHIESTA

☐ 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 per quale servizio si inoltra la richiesta e il relativo codice identificativo della fornitura

☐ Energia Elettrica POD ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

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

☐ Gas naturale PDR ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Autolettura ☐☐☐☐☐☐☐☐ Data autolettura ...../...../.....

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

Nome e Cognome / Azienda.....

Indirizzo di fornitura.....

Comune..... Provincia ☐☐ CAP ☐☐☐☐☐

Codice cliente ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

MODALITA' 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 ☐ SI' 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 30 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:

- Gruppo Hera Servizio Clienti Via dei Rettori, 1 34121 Trieste (TS)
- e-mail clienti.NE@gruppohera.it

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclusione del contratto di fornitura.

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA *(continua dalla pagina precedente)*