

RECLAMO

Spett.le
Fiorentina Oil Company SRL
Via Baccio da Montelupo 4
Scandicci FI

Inoltare a mezzo e-mail a: info@fiorentinaoilcompany.it

* La compilazione di questi campi è obbligatoria

Il sottoscritto* _____ abitante in via * _____
comune di* _____ CAP* _____ Prov.* _____
telefono* _____ fax _____ e-mail _____
fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico _____
Cod. cliente*(indicato in bolletta) _____ N. cod. fiscale/ P.Iva* _____
Intestatario utenza * _____ POD/PDR * _____
con riferimento al servizio fornito in Via* _____ n. * _____
nel comune di* _____ Prov.* _____

Invia un reclamo relativo al servizio :

(barrare la casella con la voce di interesse)

☐ **Gas Naturale**

☐ **Energia Elettrica**

☐ **Contratti**
☐ **Misura**
☐ **Altro**

☐ **Morosità e sospensione**
☐ **Connessioni, lavori e qualità tecnica**

☐ **Mercato**
☐ **Bonus sociale**

☐ **Fatturazione**
☐ **Qualità commerciale**

Nella pagina successiva sono indicate in dettaglio le tipologie di reclamo

Descrivere cosa è accaduto e la motivazione del reclamo

Informativa ai sensi dell'art.13 Regolamento UE 2016/679

la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali sono forniti facoltativamente, saranno trattati anche elettronicamente nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per le predette finalità e saranno conservati per il tempo necessario a perseguire le stesse. Potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di autorizzati, e da soggetti terzi, in qualità di responsabili qualora ne ricorrano i presupposti giuridici. Lei ha facoltà di esercitare i diritti previsti Reg. UE 2016/679 (artt. 15 e ss.).

Data _____

Timbro e Firma _____

Descrizione tipologia di reclamo:

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.