

Gentile Cliente,

la compilazione del presente **modulo di Reclamo** è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

Modalità di gestione del reclamo

CAF Luce & Gas si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Dove presentare un reclamo

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti:
Numero Verde gratuito da rete fissa 800147568 o al 0250043860 solo da mobile
Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17, esclusi i festivi.
- Compilando il form presente su www.caflucegas.it/assistenza-clienti/
- Scrivendo una mail a reclami@caflucegas.it

Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

Cordiali saluti,
CAF Luce & Gas
Servizio Assistenza Clienti

MODULO DI RECLAMO

sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce

Codice Cliente*

☐

RECLAMO

☐

RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI**

LUCE



CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

COMUNE DI *

CAP *

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE

FASCIA F1

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA F0

FASCIA F2

DATA RILEVAZIONE:

FASCIA F3

GAS



CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR)*

INDIRIZZO DI FORNITURA*

COMUNE DI*

CAP *

LETTURA CONTATORE

DATA RILEVAZIONE:

LETTURA CORRETTORE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)*

CODICE FISCALE *

P.IVA *

RESIDENTE IN VIA *

COMUNE DI *

CAP *

PROV. *

E-MAIL *

CELL. *

TEL.

FAX.

MODULO DI RECLAMO

sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce

Relativamente ai servizi di:

- ☐ CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- ☐ MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- ☐ MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- ☐ FATTURAZIONE (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- ☐ MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- ☐ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- ☐ BONUS SOCIALE (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- ☐ QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, etc)
- ☐ ALTRO

SEGNALA QUANTO SEGUE:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data

per:

- ☐ riscontro non ricevuto ☐ risposta non chiara ☐ caso non risolto

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Start Srl - SB, in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta. Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di **CAF Luce & Gas** sono disponibili sul sito **www.caflucegas.it** ovvero nella sezione Privacy Policy.

Titolare del trattamento è Start Srl - SB con sede legale in Via Francesco Caracciolo 13 - 80122 Napoli.

e-mail: **dpo@startsb.it** - numero verde: 800147568, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data* (gg/mm/aaaa)

 / /

Tibro e/o Firma del Cliente*

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

** La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com