

**Zi Rete Gas S.p.A.**

Servizi Commerciali di Rete

Gestione Reclami

Via Alberico Albricci 10

20122 MILANO MI

fax 02.93899901

e-mail: reclami.retegas@ziretegas.it

 Reclamo scritto ⁽¹⁾ Richiesta di informazioni scritta ⁽²⁾

Nome e Cognome / Ragione Sociale * _____

Indirizzo della fornitura * _____

Comune di * _____ CAP * _____ Prov. * _____

e-mail: _____ Tel: _____ Fax: _____

Riferimento del Punto di Riconsegna (PdR) *: _____

(codice numerico di 14 cifre reperibile in bolletta)

Indirizzo per l'invio della risposta (obbligatorio se diverso da indirizzo della fornitura)

* la compilazione di questi campi è obbligatoria

Oggetto della richiesta di informazioni/reclamo (barrare la/le casella/e con la voce di interesse)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Cortesia nei confronti del cliente | <input type="checkbox"/> Rispetto degli appuntamenti |
| <input type="checkbox"/> Call center commerciale | <input type="checkbox"/> Preavviso/durata sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Preventivazione lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Verifica contatore |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Verifica della pressione di fornitura |
| <input type="checkbox"/> Attivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Servizio di pronto intervento |
| <input type="checkbox"/> Disattivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Risposta a reclami/richiesta di informazioni |
| <input type="checkbox"/> Indennizzi automatici | <input type="checkbox"/> Lettura contatore |
| <input type="checkbox"/> Ricostruzione volumi | <input type="checkbox"/> Sostituzione contatore |
| <input type="checkbox"/> Bonus gas | |
| <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

Segnala quanto segue: _____

In attesa di un riscontro nei tempi definiti dalle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ⁽³⁾ autorizza, ai sensi dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 in vigore dal 25 maggio 2018 e delle altre norme in vigore, al trattamento dei suoi dati personali per le finalità connesse alla gestione del reclamo/richiesta di informazioni scritta

Data: _____

Firma leggibile: _____

⁽¹⁾ "Reclamo scritto" è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio di distribuzione del gas naturale ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'impresa distributrice ed il richiedente

⁽²⁾ "Richiesta di informazioni scritta" è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'impresa distributrice, anche per via telematica, con la quale il richiedente formula una richiesta di informazioni in merito al servizio di distribuzione del gas naturale non collegabile ad un disservizio percepito

⁽³⁾ Standard definito per le risposte al reclamo scritto/ richiesta di informazioni scritta: 30 giorni solari fra la data di ricevimento del reclamo scritto/ richiesta di informazioni scritta e la data di risposta dell'esercente