

Gentile cliente,

la compilazione del **modulo di reclamo e/o richiesta informazioni**, che trova nella pagina seguente, è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

MODALITÀ DI INOLTRO. Il modulo di reclamo può essere inoltrato a mezzo posta in Via F. Fazi, 15 – 06034 – Foligno (PG); oppure, via fax al numero 0742.621.765; oppure, via e-mail all'indirizzo: clienti@themaenergia.it con oggetto: "Reclamo/Richiesta informazione".

MODALITÀ DI GESTIONE. Thema Energia, in conformità a quanto stabilito dall' ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi dell'Allegato A della Delibera ARG/com 413/16 e s.m.i, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata entro i termini previsti. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi dell'Allegato A della Delibera ARG/com 413/16 e s.m.i, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sottoscritto, così come previsto dall'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

Saluti.

THEMA ENERGIA Srl.



MODULO DI RECLAMO E/O RICHIESTA INFORMAZIONE
(Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com)

*Attenzione: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Nome e Cognome _____ Codice Fiscale _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico _____ Fax _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 08:00-21:00 08:00-15:00 13:00-21:00

Se il reclamo/informazione riguarda l'energia elettrica compilare il box "Energia Elettrica"; se riguarda il gas naturale compilare il box "Gas Naturale"; se riguarda sia l'energia che il gas compilare entrambi i box.

Energia Elettrica
Codice POD(1)* I T _____
Numero Cliente(2)* _____

Gas Naturale
Codice PDR (3)* _____
Numero Cliente(4)* _____

Se desideri che la risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello della fornitura oppure tramite e-mail indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email* _____

Barrare l'argomento del reclamo

<input type="checkbox"/> CONTRATTO	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.
<input type="checkbox"/> 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).
<input type="checkbox"/> MERCATO	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle onditioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
<input type="checkbox"/> 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.
<input type="checkbox"/> 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 telettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
<input type="checkbox"/> BONUS SOCIALE	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/> 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.
<input type="checkbox"/> 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.
<input type="checkbox"/> ALTRO (Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate)	DESCRIZIONE

DESCRIZIONE (illustrare la motivazione del reclamo e/o le informazioni che si desidera ricevere)

Se il reclamo riguarda la "FATTURAZIONE" :

Si allega foto-letture contatore utili al servizio tecnico richiesto

Energia elettrica SI NO Gas naturale SI NO

Thema Energia Srl informa che i dati personali sono raccolti e trattati per dare seguito alla segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito www.themaenergia.it. Titolare del trattamento è Thema Energia S.r.l. con sede legale in V. F.Fazi 15- Foligno (PG). Per esercitare i diritti previsti dal GDPR, Regolamento UE 2016/679 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata privacy@themaenergia.it.

Data _____

Firma. _____

(1) Il codice POD identifica la fornitura di Energia Elettrica; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"
(2) Da compilare solo se non disponibile il codice POD (il dato CLIENTE è riportato nella sezione in alto della sua bolletta)
(3) Il codice PDR identifica la fornitura di Gas naturale; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"
(4) Da compilare solo se non disponibile il codice PDR (il dato CLIENTE è riportato nella sezione in alto della sua bolletta)