



Spettabile
2i Rete Gas S.p.A.
Servizi Commerciali di Rete -
Gestione Reclami
Via Paolo da Cannobio 33
20122 Milano
fax 02-9347 3328
e-mail: reclami.retegas@2iretegas.it

Invio di un reclamo scritto¹⁾ da parte di

Nominativo/Ragione Sociale * _____

Indirizzo * _____

comune di* _____ CAP* _____ prov.* _____

telefono _____ fax _____

e-mail _____

fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico : dalle ore _____ alle ore _____

con riferimento alla prestazione o servizio fornito nel Comune di * _____

riferimenti del punto di riconsegna * _____

* **La compilazione di questi campi è obbligatoria**

Invia un reclamo relativo a (barrare la casella con la voce di interesse)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Eguaglianza ed imparzialità di trattamento | <input type="checkbox"/> Rispetto degli appuntamenti concordati |
| <input type="checkbox"/> Cortesia nei confronti del Cliente | <input type="checkbox"/> Preavviso su sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Facilitazioni per Clienti portatori di disabilità | <input type="checkbox"/> Durata delle sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Tempi di attesa al telefono | <input type="checkbox"/> Verifica del gruppo di misura |
| <input type="checkbox"/> Chiarezza e comprensibilità dei messaggi/documenti | <input type="checkbox"/> Verifica della pressione di fornitura Mancata |
| <input type="checkbox"/> visione di documenti e/o atti richiesti | <input type="checkbox"/> Servizio di reperibilità e/o pronto intervento |
| <input type="checkbox"/> Preventivazione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a reclami scritti |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a richieste di informazioni scritte |
| <input type="checkbox"/> Attivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Indennizzi automatici (rimborsi) |
| <input type="checkbox"/> Disattivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Lettura del gruppo di misura |

Altro.....

Segnala quanto segue

In attesa di un riscontro nei tempi definiti²⁾ dalle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, autorizza, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, al trattamento dei suoi dati personali per le finalità connesse alla gestione del presente reclamo.

Distinti saluti.

_____ firma leggibile e data

1) **Definizione di 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 (c.f.r. AEEGSI n. 574/13 e s.m.i.).

2) **Standard definito per la risposta al reclamo scritto:** 30 giorni solari fra la data di ricevimento del reclamo e la data di risposta dell'esercente.