Sebina S.r.l. Unipersonale – Sede Legale: Via Vittorio Veneto, n. 42 – 24067 Sarnico (BG)
Capitale sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice fiscale e Partita IVA: IT03437270162 - Iscritta presso il Registro delle Imprese di Bergamo
R.E.A. 0378831
www.sebina.eu – Numero Verde: 800 595 055

■ DATI DEL CLIENTE RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI ■

(da restituire firmato a Sebina S.r.l.)

Nome e Cognome * _____

Indirizzo residenza (Indirizzo, Comune, CAP, Provincia) _____

Indirizzo recapito risposta (se diverso) _____

E-mail (canale prioritario) _____

Tel / Fax _____

Numero Cliente (indicato in bolletta) _____

DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura:

☐ **GAS** PDR* _____ (indicato in bolletta)

Autolettura[1] n. _____ data _____

☐ **Energia Elettrica** POD* _____ (indicato in bolletta)

☐ Autolettura[1] F1 _____ F2 _____ F3 _____ data _____

☐ Autolettura[1] F0 (monorario) _____ data _____

Indirizzo fornitura* _____

ARGOMENTO[2]

Contratti Morosità e sospensione Mercato Fatturazione Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica Bonus sociale Qualità Commerciale Altro

DESCRIZIONE* _____

_____

_____

_____

_____

_____

Data e luogo _____ Il Cliente** _____

NOTE

1) L'autolettura è facoltativa. La data di rilevazione dell'autolettura deve essere la stessa di invio del presente modulo al venditore, a pena di irricevibilità del dato.

2) Per i dettagli relativi all'argomento, si veda la classificazione presente sul retro del modulo.

*** Campo obbligatorio**

****Nel caso di delegato, allegare delega.**

I suoi dati saranno trattati da Sebina S.r.l. Unipersonale, in qualità di Titolare, ai soli fini di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei modi e nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto. Per esercitare i diritti di cui all'articolo 7, D.lgs. 196/03, può rivolgersi al Titolare.

Può contattare:

il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 595 055, a Sua completa disposizione dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 - festività escluse);

i) il sito internet www.sebina.eu per ottenere informazioni sui nostri servizi;

ii) l'ufficio commerciale a Lei più vicino.

A cosa serve il modulo reclamo/richiesta di informazioni

Il modulo reclamo/richiesta di informazioni, disponibile presso tutti i Punti Vendita SEBINA S.R.L. e on-line sul sito internet www.sebina.eu, è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desideri richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da Sebina S.r.l. Il modulo, strutturato in modo da agevolare lo scambio di informazioni tra Cliente e Sebina, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle esigenze della nostra clientela.

Come farci pervenire il suo reclamo/richiesta di informazioni

Il reclamo/richiesta di informazioni va inviato a: Sebina S.r.l. Unipersonale, tramite: • posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Veneto, n. 42 – 24067 Sarnico (BG); • via Fax al n° +39 035 0591281 • via e-mail all'indirizzo: reclami@sebina.eu

Come compilare il suo reclamo/richiesta di informazioni

Il reclamo/richiesta di informazioni può esserci inviato tramite il modulo in allegato o con altra comunicazione purché il Cliente indichi sempre le seguenti informazioni minime: nome cognome, indirizzo fornitura, indirizzo spedizione risposta, tipo servizio, POD/PDR, descrizione fatti. Compili il modulo indicando nei relativi spazi:

- **Indirizzo recapito risposta**: l'indirizzo al quale vuole ricevere la riposta al reclamo (si prega di dare preferenza all'indirizzo e-mail o fax);
- **Numero Cliente**, il codice assegnato al cliente dal venditore (presente in bolletta);
- **POD/PDR**: il codice del punto di riconsegna del gas naturale o del punto di prelievo dell'energia elettrica (presente in bolletta);
- **Descrizione**: descriva cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinta ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni. Nel caso di Rimborsi / Rettifiche fatturazione: indichi chiaramente anche la lettura corretta del misuratore, lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata), se è prevista la modalità di pagamento SDD, se si è provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta. Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi.
- **Argomento**: classificazione del reclamo secondo le seguenti categorie:

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.

Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta ed adeguata alle Sue richieste entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato. Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richiesta di informazioni, se necessarie;
- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

La informiamo che dal 1° gennaio 2017, in assenza di risposta decorsi i termini di cui alla Delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, Lei (direttamente o mediante delegato) potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo ed è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Sebina S.r.l. si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito www.sebina.eu o www.conciliazione.energia.it. La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il Suo reclamo o richiesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.