



società erogatrice del servizio: HERA COMM S.p.A.

Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Sede: via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) C.F. 02221101203 Partita Iva del Gruppo Hera 03819031208 Capitale Sociale i.v. € 53.595.898,95

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

TIPO DI RICHIESTA	
Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare	
Reclamo Richiesta di informazioni	
CLASSIFICAZIONE (indicare uno degli argomenti sotto riporta	ati)
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	
SERVIZIO	
Energia Elettrica POD Autolettura F1 F2 Gas naturale PDR Data autolettura Data autolettura	
DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE	
Nome e Cognome / Azienda	
Codice cliente	
MODALITÀ DI RISPOSTA	
Indicare come si preferisce ricevere risposta (barrare la casella corrispondente) Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura)	
DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA (scrivere in stampatello; in cas	so di necessità è possibile continuare a scrivere sul retro)
Allegati Sì n° NO	
Data richiesta	
Grazie per la sua collaborazione. L'azienda si impegna a utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. In particolare in caso di reclamo sarà nostra cura inviarLe entro 30 giorni solari una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. La presente richiesta può essere spedita tramite posta o inviata al seguente recapito della Gestione Clienti: Hera Comm S.p.A., via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) - Fax 0542 368 165	
Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all'atto di conclu-	

sione del contratto di fornitura.



società erogatrice del servizio: HERA COMM S.p.A.

Società soggetta alla direzione e al coordinamento di Hera S.p.A.

Sede: via Molino Rosso 8, 40026 Imola (BO) C.F. 02221101203 Partita Iva del Gruppo Hera 03819031208 Capitale Sociale i.v. € 53.595.898,95

SERVIZIO A MERCATO LIBERO

DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA (continua descrizione richiesta)