

Spettabile Gasman S.c.p.A.  
Ufficio Distribuzione Gas  
Viale Miramare, 34  
71043 Manfredonia (FG)  
e-mail: segnalazioni@gasman.it

**Invio di un reclamo scritto<sup>1)</sup> / richiesta scritta di informazioni <sup>1)</sup> 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 (PdR) \* \_\_\_\_\_

\* La compilazione di questi campi è obbligatoria

Invia un/una **reclamo**  **richiesta di informazioni**  (barrare la casella con la voce di interesse)

relativo a (barrare la casella con la voce di interesse)

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Rispetto degli appuntamenti concordati

Cortesia nei confronti del Cliente

Preavviso su sospensioni programmate

Facilitazioni per Clienti portatori di disabilità

Durata delle sospensioni programmate

Tempi di attesa al telefono

Verifica del gruppo di misura

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi/documenti

Verifica della pressione di fornitura

Mancata visione di documenti e/o atti richiesti

Servizio di reperibilità e/o pronto intervento

Preventivazione di lavori semplici/complessi

Risposta a reclami scritti

Esecuzione di lavori semplici/complessi

Risposta a richieste di informazioni scritte

Attivazione della fornitura

Indennizzi automatici (rimborsi)

Disattivazione della fornitura

Lettura del gruppo di misura

Altro.....

Segnala quanto segue

In attesa di un riscontro nei tempi definiti<sup>2)</sup> 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 e richiesta scritta di informazioni:** il reclamo 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.). La richiesta scritta di informazioni 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 (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.