

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

Invio di un reclamo scritto¹⁾ / richiesta scritta di informazioni ¹⁾ 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 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 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.