



MODULO DI RICHIESTA DI ASSISTENZA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E/O GAS NATURALE

(ai sensi del Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita – TIQV)

Identifichi questa richiesta come:

RICHIESTA DI INFORMAZIONI oppure RECLAMO

A. RECAPITI PER L'INVIO

Il presente modulo, debitamente compilato e sottoscritto, può essere inviato a:

- E-mail: servizioclienti@eviso.it
- PEC: soluzioni-eviso@businesspec.it
- Raccomandata A/R: eVISO S.p.A.; Corso Luigi Einaudi n.3; 12037 Saluzzo (CN)
- Consegna a mano: presso lo sportello clienti/Punto vendita di Saluzzo (CN), Corso Luigi Einaudi n.3
- Numero verde informazioni: 800.586.744

B. DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE E DELLA FORNITURA

Nome e Cognome / Ragione sociale *	
Codice fiscale / Partita IVA *	
Servizio oggetto del reclamo indicare: (Energia elettrica / Gas naturale / Entrambi)	
Indirizzo di fornitura	
Codice POD *(energia elettrica)	
Codice PDR *(gas naturale)	
Codice cliente (se disponibile)	
Indirizzo di fatturazione (se diverso)	
E-mail / Telefono	

* dati minimi obbligatori per la validità del Reclamo

È già stata inviata una precedente richiesta in merito? (solo se punto B e D sono identici)

Si, in data _____

tramite: mail; web; telefono; raccomandata; pec;

codice identificativo _____ per la quale:

il caso non è stato risolto; la risposta non era chiara; non ho avuto riscontro; oppure

No, è la prima richiesta che inoltro.

eVISO S.p.A.

Corso Luigi Einaudi, 3 • 12037 Saluzzo (CN) • T 017544648 • info@eviso.it • www.eviso.it

Codice Fiscale P. IVA: 0346 8380 047 • Cap.soc: 369.924,39 euro i.v.

TICKER BORSA ITALIANA: EVISO • CODICE ISIN: IT0005430936



C. RECAPITO PER LA RISPOSTA SCRITTA (se diverso da quello di fatturazione)

Indirizzo / E-mail / PEC per ricevere la risposta: _____

D. CLASSIFICAZIONE DELL'ARGOMENTO

Selezionare una delle categorie di 1° livello di cui alla Tabella A sottostante:

- Contratti (attivazione, cessazione, voltura, subentro, modifiche contrattuali)
- Morosità e sospensione
- Mercato
- Fatturazione
- Misura
- Connessioni, lavori e qualità tecnica
- Bonus sociale
- Qualità commerciale o tecnica del servizio
- Altro (specificare): _____

E. DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI

Descrivere in modo chiaro e sintetico i fatti contestati, indicando eventuali riferimenti a bollette, comunicazioni ricevute, date, importi, ecc.

Data: ____ / ____ / ____ Firma: _____

NOTE PER IL CLIENTE:

- È consigliabile allegare copia di eventuali documenti utili (bollette, comunicazioni ricevute, ricevute di pagamento, ecc.).
- Il venditore risponderà al reclamo scritto entro i termini previsti dal TIVQ.

eviso S.p.A.

Corso Luigi Einaudi, 3 • 12037 Saluzzo (CN) • T 017544648 • info@eviso.it • www.eviso.it

Codice Fiscale P. IVA: 0346 8380 047 • Cap.soc: 369.924,39 euro i.v.

TICKER BORSA ITALIANA: EVISO • CODICE ISIN: IT0005430936

TAB. A – CLASSIFICAZIONE dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
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	<ul style="list-style-type: none"> • Recesso • Volture e subentri • Modifiche unilaterali • Altro
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).	<ul style="list-style-type: none"> • Morosità • Sospensione e riattivazione • CMOR (Corrispettivo morosità pregresse) • Altro
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Presunti contratti non richiesti • Cambio fornitore • Condizioni economiche nuovi contratti • Doppia fatturazione • Altro
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	<ul style="list-style-type: none"> • Autolettura (uso della) • Ricalcoli • Consumi stimati errati • Periodicità e fattura di chiusura • Pagamenti e rimborsi • Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risultati maturata la prescrizione • Altro
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio misuratore • Verifica e ricostruzioni • Mancate letture • Altro
Connesioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connesioni, 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) • Continuità • Valori della tensione/pressione • Sicurezza • Altro
Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Validazioni • Cessazioni • Erogazioni • Altro
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) • Indennizzi • Altro
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti / non competenza	



INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, La informiamo che i Suoi dati personali saranno trattati da eVISO S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente reclamo, all'erogazione dei servizi di vendita di energia elettrica e/o gas naturale e per l'adempimento di obblighi di legge o regolamentari. I dati potranno essere trattati anche con strumenti informatici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione.

I dati non saranno diffusi e potranno essere comunicati solo a soggetti terzi che agiscono quali responsabili del trattamento per conto di eVISO S.p.A. (ad es. fornitori di servizi informatici, consulenti, soggetti incaricati della gestione dei reclami). Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, portabilità dei dati) inviando una richiesta a: privacy@eviso.it e/o dpo@eviso.it Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili nell'informativa completa pubblicata sul sito web: <https://eviso.it/privacy/>



eVISO S.p.A.

Corso Luigi Einaudi, 3 • 12037 Saluzzo (CN) • T 017544648 • info@eviso.it • www.eviso.it

Codice Fiscale P. IVA: 0346 8380 047 • Cap.soc: 369.924,39 euro i.v.

TICKER BORSA ITALIANA: EVISO • CODICE ISIN: IT0005430936