

Spett.le

Metanodotti del Friuli S.p.A.

Gestione Reclami

Via Gallerio, 4

33019 TRICESIMO (UD)

e-mail: mdf@metanodotti.net

Invio di un reclamo scritto¹⁾ 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 * _____

*** La compilazione di questi campi è obbligatoria**

Invia un reclamo relativo a (barrare la casella con la voce di interesse)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Eguaglianza ed imparzialità di trattamento | <input type="checkbox"/> Rispetto degli appuntamenti concordati |
| <input type="checkbox"/> Cortesia nei confronti del Cliente | <input type="checkbox"/> Preavviso su sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Facilitazioni per Clienti portatori di disabilità | <input type="checkbox"/> Durata delle sospensioni programmate |
| <input type="checkbox"/> Tempi di attesa al telefono | <input type="checkbox"/> Verifica del gruppo di misura |
| <input type="checkbox"/> Chiarezza e comprensibilità dei messaggi/documenti | <input type="checkbox"/> Verifica della pressione di fornitura |
| <input type="checkbox"/> Mancata visione di documenti e/o atti richiesti | <input type="checkbox"/> Servizio di reperibilità e/o pronto intervento |
| <input type="checkbox"/> Preventivazione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a reclami scritti |
| <input type="checkbox"/> Esecuzione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Risposta a richieste di informazioni scritte |
| <input type="checkbox"/> Attivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> Indennizzi automatici (rimborsi) |
| <input type="checkbox"/> Disattivazione della fornitura | <input type="checkbox"/> 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 e il gas, autorizza, ai sensi e per gli effetti della legge 675/96 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:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, con la quale il Cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e Cliente (c.f.r. AEEG 168/2004 art. 1).

2) **Standard definito per la risposta al reclamo scritto:** 20 giorni lavorativi fra la data di ricevimento del reclamo e la data di risposta dell' esercente.

