FRAJES

MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI RELATIVI ALLA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE (1)

Inviare mail a servizioclienti@frajes.com

Dati del Cliente

Nome e Cognome / Ragione sociale* _____

Codice Fiscale / Partita IVA* _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico _____

Fasce orarie di reperibilità *(per un eventuale contatto telefonico)*: ☐ 08:00-21:00 ☐ 08:00-15:00 ☐ 13:00-21:00

Dati della fornitura

Con riferimento alla fornitura di: ☐ energia elettrica ☐ gas naturale ☐ entrambe

Codice POD (energia elettrica) (2)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Codice PDR (gas) (3)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Autolettura del contatore (energia elettrica) _____ Data dell'autolettura _____

Autolettura del contatore (gas) _____ Data dell'autolettura _____

Recapito per la risposta

Se desideri che la risposta venga inviata a un **indirizzo diverso** da quello della fornitura oppure tramite e-mail, indicalo di seguito:

Indirizzo postale / Email (5)* _____

☐ Spunta questa casella se vuoi che anche questo contatto venga utilizzato per comunicazioni future da Frajes

Oppure se desideri che la risposta al tuo reclamo venga inviata a un'altra persona:

Cognome e Nome _____ Indirizzo _____

FRAJES

Oggetto della segnalazione

Argomento	Sub-argomento	
CONTRATTI	Recesso	☐
	Volture e subentri	☐
	Morosità unilaterali da parte di Frajes	☐
	Altro	☐
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Morosità	☐
	Sospensione e riattivazione	☐
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	☐
	Altro	☐
MERCATO	Contratti non richiesti	☐
	Cambio fornitore	☐
	Condizioni economiche nuovi contratti	☐
	Doppia fatturazione	☐
	Altro	☐
FATTURAZIONE	Uso dell'autolettura	☐
	Ricalcoli	☐
	Consumi stimati errati	☐
	Periodicità e fattura di chiusura	☐
	Pagamenti e rimborsi	☐
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	☐
	Altro	☐
MISURA	Cambio contatore	☐
	Verifica e ricostruzione dei consumi	☐
	Mancate letture	☐
	Altro	☐
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)	☐
	Continuità del servizio	☐
	Valori della tensione/pressione	☐
	Sicurezza	☐
	Altro	☐
BONUS SOCIALE	Validazioni	☐
	Cessazioni	☐
	Erogazioni	☐
	Altro	☐
QUALITÀ COMMERCIALE	Servizio clienti (call center, altri servizi)	☐
	Indennizzi	☐
	Altro	☐
ALTRO	Richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	☐

Descrizione (se hai scelto "Altro"): _____

Raccontaci i dettagli della tua richiesta*:

_____

_____

_____

_____

*Attenzione: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com).

Titolare del trattamento dei dati personali è Frajes, con sede legale in via Tivoli 36/38, 00156 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito www.frajes.com.

Data _____ Firma _____

DA COMPILARE SE LA SEGNALAZIONE VIENE PRESENTATA DA PERSONA DELEGATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente (6):

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale / P.IVA _____

Indirizzo _____

Recapito telefonico _____ E-mail _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Titolare del trattamento dei dati personali è Frajes, con sede legale in via Tivoli 36/38, 00156 Roma. L'informativa completa è disponibile sul sito www.frajes.com.

Data _____ Firma _____

(1) Il presente modulo può essere utilizzato per eventuali segnalazioni o reclami.

(2) Il codice POD identifica la fornitura di energia elettrica; lo può trovare in bolletta, nella sezione "Dati fornitura".

(3) Il codice PDR identifica la fornitura di gas; lo può trovare in bolletta, nella sezione "Dati fornitura".

(4) Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato in bolletta).

(5) Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta.

(6) Da compilare solo se il reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'intestatario della fornitura; in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.