

MODULO RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI
(Conforme all'Allegato A alla Delibera ARERA 399/2025/R/com – TIQV 2026)

 **DATI DEL CLIENTE (Compilazione Obbligatoria)**

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

Codice Fiscale / Partita IVA _____

Indirizzo (Via, Civico, Comune, CAP) _____

Telefono / Cellulare _____

Email: _____

Indirizzo per la risposta: (Se diverso dal precedente) _____

 **DATI DELLA FORNITURA (Reperibili in bolletta)**

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

Codice Fiscale / Partita IVA _____

Indirizzo (Via, Civico, Comune, CAP) _____

Telefono / Cellulare _____

Indirizzo per la risposta: (Se diverso dal precedente) _____

 **TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE (Barrare una sola voce)**

- **Fatturazione** (Correttezza corrispettivi, consumi stimati, rimborsi)
- **Contratti** (Recesso, voltura, subentro, modifica condizioni)
- **Morosità e Sospensione** (Distacchi, piani di rientro, solleciti)
- **Mercato** (Comportamento agenti, contratti non richiesti)
- **Misura** (Malfunzionamento contatore, letture, periodicità)
- **Connessioni e Lavori** (Preventivi, allacciamenti, spostamento contatore)
- **Qualità Commerciale** (Tempi di risposta, indennizzi mancati)
- **Bonus Sociale**
- **Altro:** _____

 **DESCRIZIONE DEL RECLAMO / RICHIESTA**

(Descrivere brevemente l'accaduto o la richiesta. Se necessario, allegare copia della documentazione pertinente)

Must Energia S.r.l.

Sede Legale – Via Dogana n.3, 20123 – Milano (MI) P.iva 12027260962

Capitale sociale € 550.000,00 i.v. e-mail: info@mustenergia.it – Società del Gruppo AZ Consulting SPA

 **AUTOLETTURA (Facoltativa - Utile per reclami su fatturazione)**

- **Data Lettura:** // _____
- **Letture Rilevata (solo cifre nere):** _____ (kWh / mc)

 **INFORMATIVA E DIRITTI DEL CLIENTE (TIQV 2026)**

- **Tempi di Risposta:** Must Energia Srl si impegna a rispondere entro **30 giorni solari** dal ricevimento del presente modulo da inviare tramite i canali indicati nel prosieguo.
- **Indennizzi:** In caso di risposta tardiva (oltre i 30 giorni), il cliente riceverà automaticamente in bolletta un indennizzo base di **€ 30,00**, crescente in base al ritardo (fino a € 90,00), come previsto dall'Art. 20 del TIQV (Del. 399/2025/R/com).
- **Conciliazione:** Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta o non l'abbia ricevuta nei termini, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'ARERA (www.conciliazione.energia.it) o presso altri organismi ADR.
- **Privacy (GDPR UE 2016/679):** Con la firma del presente modulo, il Cliente autorizza Must Energia Srl al trattamento dei dati personali forniti esclusivamente per la gestione della presente segnalazione e degli obblighi di legge connessi. L'informativa completa è disponibile sul sito web aziendale.

Luogo e Data:

Firma del Cliente:

 **CANALI DI INVIO**

Inviare il presente modulo compilato tramite:

- **Email:** clienti@mustenergia.it
- **PEC:** mustenergia@pec.it
- **Posta:** Must Energia Srl – Ufficio Reclami – Via Giuseppe Brini 47/B, Bologna (BO)