AUDAX RENEWABLES è un marchio commerciale di AUDAX ENERGIA S.r.l. Sede legale in Corso Enrico Tazzoli 235, 10137 Torino (TO) – Iscritta al Registro Imprese di Torino REA To-1099939 - C.F./P.IVA 10027190015 - Capitale Sociale: € 100.000 totalmente versato. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Audax Renovables S.A.
Audax Energia S.r.l. fornisce gas naturale a clienti con consumi superiori a 200.000 Smc/anno

PER INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
C.so Enrico Tazzoli 235, 10137, Torino (TO)
Numero verde: 800 595 455
Tel.: 011/9653739 - Fax: 011/0122660
E-mail: commerciale@audaxrenewables.it

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E RECLAMI
Numero verde: 800 595 455
E-mail: info@ audaxrenewables.it / reclami@audaxrenewables.it
Pec: audaxenergia@pec.audaxenergia.it

MODULO RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI/LETTURE

CODICE CLIENTE

IL RECLAMO RIGUARDA L'UTENZA DI: ☐ **ENERGIA ELETTRICA** ☐ **GAS NATURALE** ☐ **ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE**

DATI CLIENTE

Ragione Sociale /Cognome e Nome*

Partita IVA**

Codice Fiscale*

E-mail*

Telefono/Cellulare*

Rappresentante legale in caso di cliente business**

Codice Fiscale del rappresentante legale**

DATI FORNITURA

Energia Elettrica: I T E

POD*

Indirizzo* n. Città CAP Prov.

Gas Naturale:

PDR*

Alla data*: / / la lettura è*:

Indirizzo* n. Città CAP Prov.

RECAPITI CLIENTE* (indicare la modalità di ricezione della risposta scritta)

☐posta ordinaria ☐e-mail/PEC

Indirizzo (indicare se diverso dall'indirizzo di fornitura) n. civico Città CAP Prov.

E-mail PEC

OGGETTO DEL RECLAMO (barrare la casella con la voce di proprio interesse)

- ☐ Fatturazione (es. Pagamento e rimborsi, ricalcoli, consumi stimati errati, recapito, domiciliazione, importo anomalo, uso dell'autolettura)
- ☐ Mercato (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche, doppia fatturazione)
- ☐ Bonus sociale (validazioni, cessazioni, erogazioni, ecc.)
- ☐ Contratti (variazioni, condizioni contrattuali, rinnovo dei prezzi, volture e subentri, disdette, recesso)
- ☐ Qualità commerciale (sportello, web, servizio clienti, indennizzi, corrispondenza, fax)
- ☐ Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, ecc.)
- ☐ Morosità e sospensione (morosità, sospensione e riattivazione, CMOR, ecc.)
- ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica (preventivi, continuità, sicurezza, ecc.)
- ☐ Altro:

È IL PRIMO RECLAMO? ☐ SI ☐ NO **RICHIESTA DI INFORMAZIONI?** ☐ SI ☐ NO

MOTIVO DELLA RICHIESTA: ☐ Rettifica della fatturazione ☐ Rettifica per doppia fatturazione

MOTIVO DEL RECLAMO/RICHIESTA:

LETTURA CONTATORE

Energia elettrica: Alla data* / / le letture risultano* A1: A2: A3:

Gas naturale: Alla data* / / la lettura contatore risulta*

Alla data / / la lettura correttore risulta (solo per aziende)*

_____, il ___ / ___ / _____

Luogo e data **Firma del Cliente**

MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo, debitamente compilato e firmato, dovrà essere inviato ad Audax attraverso uno dei seguenti canali:
E-mail: reclami@audaxrenewables.it o info@audaxrenewables.it - **PEC:** audaxenergia@pec.audaxenergia.it o reclami@pec.audaxenergia.it
Fax: 011/0122660 - **Posta ordinaria**: Audax Energia S.r.l. Via Candiolo n. 2/4 – 10048 Vinovo (TO)

INFORMATIVA PRIVACY

I dati personali acquisiti attraverso la compilazione di questo modulo saranno trattati da Audax Energia S.r.l. (di seguito "Audax") per gestire l'istanza e/o reclamo fatti dal Cliente ed ogni altra operazione necessaria. Per ottenere maggiori informazioni circa il trattamento dei suoi dati personali può consultare l'informativa estesa allegata al contratto di fornitura, consultabile anche sul sito web: https://www.audaxrenewables.it/it/informativa-privacy/. È possibile contattare Audax ai seguenti indirizzi di posta elettronica: privacy@audaxrenewables.it o PEC: audaxenergia@pec.audaxenergia.it.

FIRMA

, il / /

Luogo e data **Firma del cliente**

NOTA INFORMATIVA

Audax, ai sensi della delibera 413/2016/R/com – TIQV, è tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica e/o entro 90 giorni per le fatture con periodicità quadrimestrale; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Nel caso in cui Audax non rispetti i termini definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard, l'indennizzo è pari a 25,00 Euro (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard, l'indennizzo è pari a50,00 Euro; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75,00 Euro. Audax non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del Distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da Audax. Inoltre Audax non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53, comma 53.6 del TIQE, nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di Audax del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale per cui il termine è fissato in 8 mesi.

I campi contrassegnati con asterisco (*) sono obbligatori. I campi contrassegnati con doppio asterisco (**) sono obbligatori solo per clienti non domestici.

! Modulo da consegnare compilato e firmato con allegata fotocopia del documento d'identità in corso di validità (fronte/retro) del Cliente/firmatario e, in caso di Cliente non domestico, di copia della visura camerale.

Ultimo aggiornamento 10/2023