

## Kundendaten

Vor- und Nachname/Firmenname: \_\_\_\_\_

Steuernummer/ USt-IdNr.: \_\_\_\_\_

Gesetzlicher Vertreter (ggf. Vor- und Nachname): \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) PLZ \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Handy: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

## Daten der Stromversorgung, auf die sich die Reklamation bezieht

Versorgungsvertrag im freien Markt?  Ja  Nein

Verbraucher?  Haushaltskunde  Kein Haushaltskunde

Name des Versorgers: \_\_\_\_\_

PDR ( Gas ): \_\_\_\_\_

Anschrift der Versorgung: Straße \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Erklärung zum Datenschutz gemäß der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und des Gesetzesdekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003

Durch die Unterzeichnung dieser Erklärung/Anfrage erklärt der Antragsteller Folgendes:

- Er erklärt, gemäß der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und Art. 13 des Gesetzesdekrets vom 30. Juni 2003, Nr. 196, darüber informiert worden zu sein, dass die durch diese Erklärung / Anfrage bereitgestellten personenbezogenen Daten für die Bearbeitung des Antrags unerlässlich sind und dass sie von uBroker Srl auch mit Hilfe von IT-Tools und Telematik verarbeitet werden, und zwar ausschließlich für die gerade angegebenen Zwecke, in voller Übereinstimmung mit den Bestimmungen der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und des Gesetzesdekrets Nr. 196/2003. Er erklärt außerdem, dass er darüber informiert wurde, dass uBroker S.r.l. die oben genannten Daten an Muttergesellschaften, Tochtergesellschaften oder verbundene Unternehmen sowie an Dritte weitergeben kann, die (technisch, verwaltungstechnisch oder organisatorisch) mit uBroker S.r.l. bei der Erfüllung dieses Antrags oder bei der Ausführung des Erdgasversorgungsvertrags zusammenarbeiten, und dass er seine Rechte gemäß Artikel 11 bis 22 der EU-DSGVO ausüben kann, indem er die entsprechenden Anfragen an den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung von uBroker S.r.l. richtet, *via Italia* 61, 10093 *Collegno* (Torino), wobei diese vorab an die folgende E-Mail-Adresse gesendet werden [privacy@ubroker.it](mailto:privacy@ubroker.it);

- Schließlich erklärt er, dass er darüber informiert wurde, dass der Inhaber der Verarbeitung der personenbezogenen Daten uBroker S.r.l. ist.
- Zur Anzeige der vollständigen Datenschutzerklärung <https://ubroker.it/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Ort und Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Beschreibung der Reklamation

- Neu  
 Bereits am Schalter vorgelegt mit der ID-Referenznummer:

THEMA	Unterthema
<b>Verträge</b>	
Reklamationen und Anträge in Bezug auf Vertragsereignisse, wie Kündigung, Wechsel des Vertragsinhabers (Abschluss und Kosten der Umschreibung und der Übernahme), einseitige Änderungen, sofern zulässig	<input type="checkbox"/> Widerruf <input type="checkbox"/> Umschreibungen und Übernahmen <input type="checkbox"/> Einseitige Änderungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Zahlungsverzug und Aussetzung</b>	
Reklamationen und Anträge in Bezug auf Zahlungsrückstände und eventuelle Leistungsreduzierungen, Aussetzung der Versorgung und deren Wiederaufnahme, Versorgungsunterbrechungen und verwaltungsmäßige Beendigung sowie solche, die das Entgelt für frühere Zahlungsrückstände (Cmor) betreffen.	<input type="checkbox"/> Zahlungsverzug <input type="checkbox"/> Aussetzung und Reaktivierung <input type="checkbox"/> Cmor [Verzugszins] <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Markt</b>	
Reklamationen und Anfragen bezüglich der Richtigkeit des Verbrauchs und der Entgelte, der Selbstablesung, der Häufigkeit der Rechnungsstellung, einschließlich der Schlussrechnung, der Durchführung von Zahlungen und Erstattungen	<input type="checkbox"/> Mutmaßlich nicht beantragte Verträge <input type="checkbox"/> Wechsel des Anbieters <input type="checkbox"/> Wirtschaftliche Bedingungen für neue Verträge <input type="checkbox"/> Doppelte Rechnungsstellung <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Rechnungsstellung</b>	
Reklamationen und Anträge in Bezug auf die Richtigkeit des Verbrauchs und der abgerechneten Entgelte, Selbstablesung, Häufigkeit der Rechnungsstellung, einschließlich der Schlussrechnung und der Durchführung von Zahlungen und Erstattungen	<input type="checkbox"/> Selbstablesung <input type="checkbox"/> Neuberechnungen <input type="checkbox"/> Falsch geschätzter Verbrauch <input type="checkbox"/> Häufigkeit und Schlussrechnung <input type="checkbox"/> Zahlungen und Rückerstattungen <input type="checkbox"/> Beträge für mehr als zwei Jahre alten Verbrauch <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Rechnungsstellung für anormale Beträge</b>	
Reklamationen wegen anomaler Beträge, wie in Artikel 9 der TIQV vorgesehen	<input type="checkbox"/> Anormale Beträge
<b>Maßnahme</b>	
Reklamationen und Anfragen im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Austausch des Zählers (planmäßig oder außerplanmäßig) oder dem Ausbleiben von Ablesungen, einschließlich Fehlfunktionen der Femablesung, Zeitpunkt und Art der Überprüfung des Zählers und Rekonstruktion des Verbrauchs wegen	<input type="checkbox"/> Austausch des Zählers <input type="checkbox"/> Überprüfung der Rekonstruktionen <input type="checkbox"/> Fehlende Ablesungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität</b>	
Reklamationen und Anfragen zur zeitlichen Planung von Dienstleistungen (Verbindungen, Aktivierungen, Verlagerungen), zu den in Kostenvorschlägen angegebene Kosten, zur Kontinuität des Dienstes und zu den Werten von Spannung oder Versorgungsdruck sowie im Zusammenhang mit der Sicherheit.	<input type="checkbox"/> Kostenvorschläge/Aktivierungen/Arbeiten (Zeiten und Kosten) <input type="checkbox"/> Kontinuität <input type="checkbox"/> Druckwerte <input type="checkbox"/> Sicherheit <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Sozialbonus</b>	
Reklamationen und Anfragen im Zusammenhang mit der Nichtvalidierung oder verspäteten Validierung von Anträgen durch den Händler, Versorgungszeiten, unzulässigen Versorgungseinstellungen.	<input type="checkbox"/> Validierungen <input type="checkbox"/> Versorgungseinstellungen <input type="checkbox"/> Versorgungszeiten <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Handelsqualität</b>	
Reklamationen und Anfragen, die den Betriebsablauf des Kundendienstes betreffen, sowie die Zahlung von Entschädigungen für die Regulierung von Verkaufs- und Vertriebsaktivitäten	<input type="checkbox"/> Kundenservice (Call Center, etc.) <input type="checkbox"/> Entschädigungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
<b>Sonstiges</b>	
Beschwerden und Anträge, die nicht unter die vorgenannten Kategorien fallen bzw. für die keine Zuständigkeit vorliegt	<input type="checkbox"/> Sonstiges



## VOLLMACHT

vom KUNDEN auszufüllen, wenn die Reklamation von seinem Bevollmächtigten eingereicht wird.  
Der Vollmacht muss ein gültiges Ausweisdokument beigelegt werden

Der/die Unterzeichnende:

BEVOLLMÄCHTIGT  
KENNDATEN DES BEVOLLMÄCHTIGTEN

Vor- und Nachname/Firmenname: \_\_\_\_\_

Steuernummer/USt-IdNr.: \_\_\_\_\_

Gesetzlicher Vertreter (ggf. Vor- und Nachname): \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Handy: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse: \_\_\_\_\_

zur Vorlage und Bearbeitung dieser Reklamation sowie zur Entgegennahme aller nachfolgenden Mitteilungen in Bezug auf dieselbe.

Unterschrift Kunde: \_\_\_\_\_

Unterschrift Bevollmächtigter: \_\_\_\_\_

Erklärung zum Datenschutz gemäß der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und des Gesetzesdekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003

Durch die Unterzeichnung dieser Erklärung/Anfrage erklärt der Antragsteller Folgendes:

- Er erklärt, gemäß der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und Art. 13 des Gesetzesdekrets vom 30. Juni 2003, Nr. 196, darüber informiert worden zu sein, dass die durch diese Erklärung / Anfrage bereitgestellten personenbezogenen Daten für die Bearbeitung des Antrags unerlässlich sind und dass sie von uBroker Srl auch mit Hilfe von IT-Tools und Telematik verarbeitet werden, und zwar ausschließlich für die gerade angegebenen Zwecke, in voller Übereinstimmung mit den Bestimmungen der europäischen Verordnung DSGVO 679/2016 und des Gesetzesdekrets Nr. 196/2003. Er erklärt außerdem, dass er darüber informiert wurde, dass uBroker S.r.l. die oben genannten Daten an Muttergesellschaften, Tochtergesellschaften oder verbundene Unternehmen sowie an Dritte weitergeben kann, die (technisch, verwaltungstechnisch oder organisatorisch) mit uBroker S.r.l. bei der Erfüllung dieses Antrags oder bei der Ausführung des Erdgasversorgungsvertrags zusammenarbeiten, und dass er seine Rechte gemäß Artikel 11 bis 22 der EU-DSGVO ausüben kann, indem er die entsprechenden Anfragen an den Verantwortlichen für die Datenverarbeitung von uBroker S.r.l. richtet, *via Italia* 61, 10093 *Collegno* (Torino), wobei diese vorab an die folgende E-Mail-Adresse gesendet werden [privacy@ubroker.it](mailto:privacy@ubroker.it);
- Schließlich erklärt er, dass er darüber informiert wurde, dass der Inhaber der Verarbeitung der personenbezogenen Daten uBroker S.r.l. ist.
- Zur Anzeige der vollständigen Datenschutzerklärung <https://ubroker.it/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

Ort und Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Füllen Sie das Formular bitte vollständig aus; das korrekte Ausfüllen und das Vorliegen aller relevanten Unterlagen erleichtert und beschleunigt die Bearbeitung durch den Schalter.

- Die zum Ausfüllen des Abschnitts VERSORGUNGSDATEN erforderlichen Angaben, insbesondere der POD- oder PDR-Code, der angegeben werden muss, sind auf der ersten Seite der Rechnung zu finden.
- Falls angegeben, verwendet der Schalter die E-Mail-Adresse für Mitteilungen im Zusammenhang mit dieser Reklamation.
- Die ID-Referenznummer für die Reklamation finden Sie auf der ersten Seite aller Mitteilungen, die beim Verbraucherschalter eingehen (mit der vorangestellten Abkürzung SPCEN).

ACHTUNG: Die Reklamation kann vom Schalter nicht angenommen werden, wenn für denselben Fall bereits ein gerichtliches Verfahren, ein Verfahren bei der Schlichtungsstelle für Stromkunden der Behörde oder ein anderes Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten eingeleitet wurde oder wenn die Streitigkeit bereits durch eines der vorgenannten Verfahren, unabhängig vom Ergebnis, geregelt wurde.

DAS FORMULAR KANN GESENDET WERDEN PER:	BITTE VERWENDEN SIE NUR EINEN KANAL
E-Mail	<a href="mailto:reclami@ubroker.it">reclami@ubroker.it</a>
Mit normaler Post	Via Italia 61, 10093 Collegno (Torino)

FÜR INFORMATIONEN KONTAKTIEREN SIE BITTE DIE KOSTENFREIE GEBÜHRENNUMMER:  
**800 950 005**