

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: _____

POD (stromversorgung): _____

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;

- 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
Verträge	
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
Zahlungsverzug und Aussetzung	
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
Markt	
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
Rechnungsstellung	
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
Rechnungsstellung für anormale Beträge	
Reklamationen wegen anormaler Beträge, wie in Artikel 9 der TIQV vorgesehen	<input type="checkbox"/> Anormale Beträge
Maßnahme	
Reklamationen und Anfragen im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Austausch des Zählers (planmäßig oder außerplanmäßig) oder dem Ausbleiben von Ablesungen, einschließlich Fehlfunktionen der Fernablesung, des Zeitpunkts und der Art der Überprüfung des Zählers, der Rekonstruktion des Verbrauchs aufgrund einer Störung	<input type="checkbox"/> Austausch des Zählers <input type="checkbox"/> Überprüfung der Rekonstruktionen <input type="checkbox"/> Fehlende Ablesungen <input type="checkbox"/> Sonstiges
Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität	
Reklamationen und Anfragen zur zeitlichen Planung von Dienstleistungen (Verbindungen, Aktivierungen, Verlagerungen), zu den in Kostenvoranschlägen angegebene Kosten, zur Kontinuität des Dienstes und zu den Werten von Spannung oder Versorgungsdruck sowie im Zusammenhang mit der Sicherheit.	<input type="checkbox"/> Kostenvoranschläge/Aktivierungen/Arbeiten (Zeiten und Kosten) <input type="checkbox"/> Kontinuität <input type="checkbox"/> Spannungswerte <input type="checkbox"/> Sicherheit <input type="checkbox"/> Sonstiges
Sozialbonus	
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
Handelsqualität	
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
Sonstiges	
Beschwerden und Anträge, die nicht unter die vorgenannten Kategorien fallen bzw. für die keine Zuständigkeit vorliegt	<input type="checkbox"/>

Beschreiben Sie bitte den Sachverhalt, den Grund der Reklamation und alle anderen Elemente, die für das Verständnis der Reklamation nützlich sind

Ort und Datum: _____ Unterschrift: _____

Vorgeschriebene Anhänge

- Nr. 1 - Beschreibung der Reklamation (Seite 2 dieses Formulars)
- Nr. 2 - Bereits an den Betreiber gesendete Reklamation
- N. 3 - Vollständige Kopie der beanstandeten Rechnung/Rechnungen (bei Reklamationen bezüglich einer oder mehrerer Rechnungen oder des Sozialbonus)
- Nr. 4 - Vollmacht: zwingend vorgeschrieben, wenn die Reklamation nicht von dem Kunden eingereicht wird, der Inhaber des Vertrags ist oder die Dienstleistung beantragt hat

Sonstige Anhänge (sofern vorhanden)

- Nr. 5 - Eventuell vom Betreiber erhaltene Antwort
- N. 6 - Vollständige Kopie des Vertrages
- Nr. 7 - Sonstige nützliche Unterlagen (z. B. Begrüßungsschreiben, wenn die Reklamation die Aktivierung eines Vertrags auf dem freien Markt betrifft)

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;
- 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	reclami@ubroker.it
Mit normaler Post	Via Italia 61, 10093 Collegno (Torino)

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