

## MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

### INDICARE CHE TIPO DI RICHIESTA SI INTENDE EFFETTUARE

- Reclamo  Richiesta di informazioni

### ARGOMENTO

Indicare l'argomento nella tabella sottostante (da non compilare nel caso di fatturazione anomala):

- Contratti.** Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
- Morosità e sospensione.** Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
- Mercato.** Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
- Fatturazione.** Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
- Misura.** Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
- Connessioni, lavori e qualità tecnica.** Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
- Bonus sociale.** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
- Qualità commerciale.** Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
- Altro.** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

### DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA E DEL CLIENTE FINALE

Nome e Cognome/Ragione Sociale .....

Indirizzo di fornitura .....

Codice Cliente .....

Servizio

- Gas PDR.....
- Energia Elettrica POD.....

### MODALITA' DI RISPOSTA

- Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) .....
- Fax .....
- E-mail.....

