

Modulo per la presentazione dei reclami o richieste scritte di informazioni

*(I campi con * sono obbligatori)*

Indicare che tipo di richiesta si intende effettuare:

☐ Reclamo ☐ Richiesta di informazioni

Argomento

Indicare l'argomento della tabella sottostante:

ARGOMENTO 1° LIVELLO	ARGOMENTO 2° LIVELLO	
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.	Recesso	
	Volture e Subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
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).	Morosità	
	Sospensione e Riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo relativo a morosità pregresse)	
	Altro	
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.	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
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.	Autolettura	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	
	Altro	
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.	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
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.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione/pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
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.	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.		

Dati identificativi della fornitura e del/della cliente finale

Nome e Cognome/Ragione Sociale* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Servizio*:

☐ Gas Naturale PDR*: _____

☐ Energia Elettrica POD*: _____

Codice cliente (se il dato del POD/PDR è mancante): _____

Telefono ed eventuale nominativo di riferimento* _____

Modalità di risposta*:

☐ Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____

☐ Fax _____

☐ E-mail _____

☐ PEC _____

[illegible]

Il trattamento dei dati contenuti nel presente modulo, in conformità al contratto di fornitura sottoscritto, avverrà con le formalità di cui all'informativa da Lei sottoscritta all'atto della stipula contrattuale.