

## MODULO RECLAMO FORNITURA DI GAS E/O LUCE

### DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

C.F. [ ]

P.I. [ ]

Codice cliente [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

Fornitura gas PDR [ ]

Fornitura energia elettrica POD [ ]

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

CAP [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Località \_\_\_\_\_ Prov. [ ] [ ]

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

### DATI DI FORNITURA se diversi

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

CAP [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] Località \_\_\_\_\_ Prov. [ ] [ ]

### Nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali, occorre fornire l'autolettura del contatore

Data lettura gas \_\_\_\_\_ Lettura mc \_\_\_\_\_

Data lettura energia elettrica \_\_\_\_\_ Lettura F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_

### ARGOMENTO DEL RECLAMO

- 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.  
 • Argomenti: 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).  
 • Argomenti: morosità, sospensione e riattivazione, Cmor (Corrispettivo 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.  
 • Argomenti: 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.  
 • Argomenti: autolettura (uso della), ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, 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.  
 • Argomenti: 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.  
 • Argomenti: 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.  
 • Argomenti: 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.  
 • Argomenti: servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), indennizzi, altro

---

- ALTRO**  
 Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

### DESCRIZIONE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_