

MODULO RECLAMI

Il sottoscritto (Cognome e Nome) _____

Codice Fiscale: _____

Domicilio: Via _____ CAP _____ Città _____ Prov. _____

Telefono: _____ Fax: _____ Email: _____

in qualità di
(solo se il cliente è persona giuridica) _____

dell'Impresa _____ iscritta al registro delle imprese
della CCIAA di _____ sezione _____

dell'Ente _____

del Condominio _____ con sede in _____
_____ codice fiscale _____ Partita IVA _____

In riferimento alla fornitura di energia elettrica identificata da:

Codice Cliente: _____ Codice POD: _____

Indirizzo della fornitura: _____

Matricola contatore: _____

Il reclamo viene presentato per la prima volta.

Questo reclamo è già stato presentato con mia lettera spedita il ____/____/____;

La risposta dell'Azienda è avvenuta con lettera prot. n. _____ datata il ____/____/____.

la risposta non è stata chiara/completa

il problema non è stato ancora risolto

il problema si è ripresentato

AUTOLETTURA PER I SOLI RECLAMI RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Autolettura eseguita in data ____/____/____. Le letture sono:

LETTURA ATTIVA A1 _____ A2 _____ A3 _____

LETTURA REATTIVA R1 _____ R2 _____ R3 _____

POTENZA P1 _____ P2 _____ P3 _____

(DA COMPILARE SOLO SE IL CONTATORE HA UNA POTENZA IMPIEGATA SUPERIORE AI 15KW)

Affinché la lettura comunicata venga utilizzata nella fatturazione di un determinato bimestre/mese deve essere comunicata entro e non oltre i 5 giorni dalla fine del bimestre/mese di riferimento. Se non dovesse essere rispettato questo termine, la lettura comunicata sarà utilizzata per la fatturazione del bimestre/mese successivo.

L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosomiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai suoi consumi storici. L' esercente comunicherà al Cliente l'eventuale invalidità dell'autolettura effettuata.

Il reclamo riguarda (segnare con una 'X' l'argomento ed il sub argomento)

Argomento (1° livello)

Sub argomento (2° livello)

<input type="checkbox"/> Contratti <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione <i>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)</i>	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Mercato <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Fatturazione <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Misura <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Conessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, ...) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i>	

