

## 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)

**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 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 (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.

**Cambio misuratore**

**Verifica e ricostruzioni**

**Mancate letture**

**Altro**

**Conessioni, 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**

**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, ...)**

**Indennizzi**

**Altro**

**Altro**

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

