

**Modulo reclami/richesta informazione**

Data \_\_\_\_\_

Servizio Energia Elettrica  Gas  Gas ed Energia Elettrica

Codice contratto Gas<sup>1</sup> \_\_\_\_\_ Codice Contratto EE<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Codice PDR Gas<sup>1</sup> \_\_\_\_\_ Codice POD EE<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

<sup>1</sup>Indicare il codice evidenziato nella fattura relativa al servizio

Cognome e Nome Referente\* \_\_\_\_\_

Ragione Sociale\* \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura\*: Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via/Piazza \_\_\_\_\_ N. Civico \_\_\_\_\_

Indirizzo mail<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

<sup>2</sup>Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivate

Indirizzo postale\*\*: Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Via/Piazza \_\_\_\_\_ N. Civico \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

\* campo obbligatorio - \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura

Tipologia di richiesta Reclamo  Richiesta di informazioni  Suggerimento

Autolettura GAS<sup>3</sup> \_\_\_\_\_ Data autolettura<sup>3</sup> \_\_\_\_\_

Autolettura EE<sup>3</sup> \_\_\_\_\_ A1/F1 \_\_\_\_\_ A2/F2 \_\_\_\_\_ A3/F3 \_\_\_\_\_

Data autolettura EE<sup>3</sup> \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.

**CLASSIFICAZIONE DI 1° LEVEL LO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

(Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 -TIQV)

Indicare una delle seguenti casistiche di interesse

<input type="checkbox"/>	<b>Contratti</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Morosità e sospensione</b>	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).
<input type="checkbox"/>	<b>Mercato</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Fatturazione</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Misura</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/>	<b>Qualità commerciale</b>	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.
<input type="checkbox"/>	<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

