

MODULO RECLAMI

compilare ed inviare ad uno dei seguenti recapiti:

reclami@energicalucegas.postecert.it

Via G.A Morano, 1/C - 15033 Casale Monferrato (AL)

SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO: ☐ GAS ☐ ENERGIA ELETTRICA

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE FINALE

Nome _____

Cognome _____

Ragione Sociale _____

Codice cliente _____
(reperibile in bolletta nella sezione dati identificativi del cliente)

Indirizzo _____
(se diverso da quello di fornitura)

E-mail _____

Recapito telefonico _____

Recapito di risposta al reclamo _____

DATI DELLA FORNITURA

Codice PDR/POD _____
(reperibile in bolletta nella sezione indirizzo di fornitura)

Indirizzo di fornitura _____

Descrizione dei fatti contestati (indicare l'argomento barrando la casella nella tabella di classificazione allegata)

Data _____

Firma _____

ENERGICA S.R.L.

Via G.A. Morano 1/C
15033 Casale Monferrato (AL)

Fax 0142 334989
segreteria@energicalucegas.postecert.it

P.Iva - C.F. - Reg. Imp. 02189860063
Rea AL 234400

Cap. Soc. 2.000.000,00 euro i.v.

www.energicalucegas.it

RECLAMI TABELLA DI CLASSIFICAZIONE DI PRIMO 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.	
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).	
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.	
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.	
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.	
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.	
Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	
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.	
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	

ENERGICA S.R.L.

Via G.A. Morano 1/C
15033 Casale Monferrato (AL)
Fax 0142 334989
segreteria@energicaluceegas.postecert.it
P.Iva - C.F. - Reg. Imp. 02189860063
Rea AL 234400
Cap. Soc. 2.000.000,00 euro i.v.
www.energicaluceegas.it