MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Gentile cliente,

può inviare il presente modulo a: *Nome Società di vendita" tramite le seguenti modalità di recapito:*

- *Indirizzo postale: Via Giovanni Falcone 12 – 24048 Treviolo (BG)*
- *Indirizzo di posta elettronica: reclami@greenesco.net*
- *PEC: greenesco@arubapec.it*
-

Dati identificativi della fornitura e del cliente finale:

Nome e cognome / Ragione Sociale _____

Indirizzo di fornitura _____

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o Indirizzo e-mail per l'invio della risposta scritta

_____

(se presente, l'indirizzo di posta elettronica verrà utilizzato in via prioritaria)

Recapito telefonico _____

In riferimento al servizio di fornitura di: ☐ Energia Elettrica ☐ Gas Naturale ☐ Entrambi

Codice POD *(14 cifre)* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _o, se non disponibile, Codice cliente _____

Codice PDR *(14 cifre)* _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ o, se non disponibile, Codice cliente _____

Se il reclamo riguarda la fatturazione di importi anomali, indicare anche:

Autolettura contatore gas: _____ Data autolettura: _____

Autolettura contatore energia elettrica:

F1_____ F2_____ F3_____ Data autolettura: _____

Breve descrizione dei fatti contestati

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Luogo, data _____ Firma _____

Classificazione per argomenti

Indicare con una X il riquadro corrispondente all'oggetto del Vostro reclamo *(facoltativo, Il venditore non è in ogni caso vincolato alla classificazione effettuata dal cliente)*

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 ☐ Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione ☐ 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
☐ 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.	☐ 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.	☐ 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, altri servizi) ☐ Indennizzi ☐ Altro
☐ Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	