# 

|  |  |
| --- | --- |
| ***Argomento* (1° livello)** | ***comunica quanto segue*** |
| **Contratti** |  |
| **Morosità e sospensione** |
| **Mercato** |
| **Fatturazione** |
| **Misura** |
| **Connessioni, lavori e qualità tecnica** |
| **Bonus sociale** |
| **Qualità commerciale** |
| **Altro** |

**Modulo per segnalazioni sui servizi relativi alle forniture di gas e/o luce**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numero Cliente\* | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **gas** | **Codice punto**  **di riconsegna (PDR)\* Indirizzo di fornitura**  **Comune\* Cap\*** | | | | | | | | | | **luce** | | | **Codice punto**  **di prelievo (POD)\***  **Indirizzo di fornitura**  **Comune\* Cap\*** | | | |
| **Il/La sottoscritto/a\*** (cognome, nome/ragione sociale) **Codice fiscale P. IVA Residente in\*** (indirizzo) **n° Comune di\* CAP\* Prov\* e-mail cell/tel\* fax**  **Relativamente all’*Argomento* di seguito barrato** (per i dettagli vedere il retro del modulo ): | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta:  scritta, web, telefonica, verbale,  inoltrata in data per la quale:  non ho ricevuto riscontro, la risposta  non era chiara, il caso non è stato risolto | | | | | | | Utilizza questo spazio per comunicarci i dati aggiornati della **lettura**  in particolare se la segnalazione riguarda la **fatturazione** | | | | | |  | | | | |
| Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003 , art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnal azione.  Data\* Timbro/Firma Cliente\* | | | | | | | | | | | | | | | | | |

\* Campi obbligatori

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lettura gas** | mc | data |
|  | |  |
| **Lettura luce** | F1  F2 F3 | data |
| Monoraria/a Consumo | |



**Argomento** (1° livello )

# 

**Contratti**

Comunicazioni relative 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 sospen sione**

Comunicazioni relative 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**

Comunicazioni 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 reviste in contr atto ed applicate .

**Fatturazione**

Comunicazioni relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fattur ati, all'autolettura, alla periodicità di fattur azione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.

# 

**Misura**

Comunicazioni relative 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

**Connessioni, lavori e qualità tecnica**

Comunicazioni 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 fornitur a, nonché attinenti alla sicurezza.

# 

**Bonus sociale**

Comunicazioni relative a mancate o ritardate v alidazione di domande da parte del distributore , tempi di erogazione , improprie cessazioni.

**Qualità commerciale**

Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti , nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

# 

**Altro**

Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti /non competenza