

MODULO RECLAMI

Servizio a cui fa riferimento il reclamo: gas energia elettrica entrambi

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Indirizzo di spedizione fattura (mettere un flag se coincide con indirizzo fornitura) _____ n. _____ interno _____ scala _____

comune _____ prov. _____ CAP _____

e-mail _____ tel. (facoltativo) _____

titolare del contratto per la somministrazione di gas naturale per il punto di fornitura sito in:

email/indirizzo fisico a cui inviare risposta al reclamo _____ n. _____ interno _____ scala _____

comune _____ prov. _____ CAP _____

Codice PdR _____ Codice POD _____

Codice identificativo cliente _____

(indicare almeno uno dei due tra codice identificativo del cliente e codice PdR/POD)

MOTIVO/I DEL RECLAMO (selezionare una o più delle voci di seguito riportate)

- Contratti: Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di volta 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
- 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.
- 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

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

ALLEGATI:

Luogo e data _____

Firma del richiedente _____

Il presente modulo può essere inviato tramite:

- Posta: Casella postale n. 242 Cagliari, Piazza del Carmine nr. 27
- email: info@gaxaenergia.it
- PEC: info@pec.gaxaenergia.it