



Cliente: .....

Indirizzo cliente: .....

Email cliente: .....

Codice cliente: .....

Codice utenza: .....

## MODULO DI RECLAMO

....., li ..... / ..... / .....

Inoltre il reclamo ...I... signor... ..... Cod. Fisc .....

In qualità di .....  
 (proprietario, locatario, usufruttuario, amministratore, o altro titolo)

Indirizzo di fornitura .....

Telefono ..... Fax .....

Indirizzo per il recapito della risposta al reclamo (indicare se diverso dal precedente)

.....

### Il reclamo riguarda:

(segnare con una x sulla colonna destra della seguente tabella)

Energia elettrica

GAS

Servizio Idrico

#### 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)	
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	

.....  
 firma



**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	
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.

**Motivo del reclamo**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

- Il reclamo viene presentato per la prima volta.
- Questo stesso reclamo è già stato presentato in data ....., la risposta dell'Azienda Elettrica riporta la data ..... Il reclamo viene nuovamente inoltrato perchè:
  - la risposta non è stata chiara.
  - il problema non è ancora risolto.
  - il problema si è ripresentato.

.....  
 firma