

MODULO RECLAMI

(*La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria ai fini della gestione del reclamo)



DATI CLIENTE FINALE

*Nome e cognome cliente finale

*Codice Cliente (obbligatorio solo se non disponibile codice POD/PDR)

Servizio cui si riferisce il reclamo

Energia elettrica *Codice POD

Gas naturale *Codice PDR

Indirizzo recapito corrispondenza

*Indirizzo postale (obbligatorio solo se diverso dall'indirizzo di fornitura) Nr. civico

Comune CAP Provincia

*e-mail/PEC Telefono Fax

*Indirizzo di fornitura (se diverso da quello di recapito corrispondenza)

Indirizzo Nr. civico

Comune CAP Provincia

ARGOMENTO DEL RECLAMO

Contratti 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 Procedure di morosità ed eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)

Mercato Modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate

Fatturazione Correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, 'autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, effettuazione di pagamenti e rimborsi

Misura Funzionamento e sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento

Connessioni, lavori e qualità tecnica Tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), costi indicati nei preventivi, continuità del servizio e valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza

Bonus Sociale Mancata o ritardata validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni

Qualità commerciale Funzionamento del servizio clienti, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

Altro Fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Estremi eventuale precedente reclamo: **Comunicazione scritta** del / /
 Segnalazione verbale (gg/mm/aa)

Risposta CON ENERGIA (protocollo) del / /
(gg/mm/aa)

*DESCRIZIONE DEL RECLAMO

(descrivere in maniera puntuale i fatti contestati)

Luogo e data _____ FIRMA _____

MODULO RECLAMI

(*La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria ai fini della gestione del reclamo)



MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente reclamo può essere trasmesso a CON ENERGIA S.P.A. ai seguenti recapiti:

- **Via L. Galvani 17/B - 47122 Forlì (FC)**
- info@conenergia.net
- **Fax 0543 721140**

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCOLO DEL RECLAMO

Ogni reclamo ricevuto da CON ENERGIA S.P.A. viene protocollato e inviato l'Ufficio competente per un approfondito esame della pratica.
CON ENERGIA S.P.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo scritto, nel rispetto degli standard di qualità del servizio di vendita fissati dall'ARERA.