

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 <small>(obbligatorio solo se non disponibile codice POD/PDR)</small>	

Servizio cui si riferisce il reclamo

<input type="checkbox"/> Energia elettrica		*Codice POD	
<input type="checkbox"/> Gas naturale		*Codice PDR	

Indirizzo recapito corrispondenza

*Indirizzo postale <small>(obbligatorio solo se diverso dall'indirizzo di fornitura)</small>		Nr. civico	
Comune		CAP	
*e-mail/PEC		Telefono	
		Fax	

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

Indirizzo		Nr. civico	
Comune		CAP	

ARGOMENTO DEL RECLAMO

<input type="checkbox"/> Contratti	<i>Vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite</i>
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	<i>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)</i>
<input type="checkbox"/> Mercato	<i>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</i>
<input type="checkbox"/> Fatturazione	<i>Correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, 'autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, effettuazione di pagamenti e rimborsi</i>
<input type="checkbox"/> Misura	<i>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</i>
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	<i>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</i>
<input type="checkbox"/> Bonus Sociale	<i>Mancata o ritardata validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni</i>
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale	<i>Funzionamento del servizio clienti, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>
<input type="checkbox"/> Altro	<i>Fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>

Estremi eventuale precedente reclamo:	<input type="checkbox"/> Comunicazione scritta	del	/	/
	<input type="checkbox"/> 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 720 609**

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.