



Modulo per il reclamo scritto

Gentile cliente,

può inviare il presente modulo a Energy.Lab tramite le seguenti modalità di recapito:

- Indirizzo postale: Via E. Mattei, 12 – 20885 Ronco Briantino (MB)
- Indirizzo di posta elettronica: info@energylabitalia.it

Dati identificativi della fornitura e del cliente finale:

Nome e cognome / Ragione Sociale _____

Indirizzo di fornitura _____

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o Indirizzo e-mail per l'invio della risposta scritta

_____ (se presente, l'indirizzo di posta elettronica verrà utilizzato in via prioritaria)

Recapito telefonico _____

In riferimento al servizio di fornitura di: Energia Elettrica Gas Naturale Entrambi

Codice POD (14 cifre) _____ o, se non disponibile, Codice cliente _____

Codice PDR (14 cifre) _____ o, se non disponibile, Codice cliente _____

Se il reclamo riguarda la fatturazione di importi anomali, indicare anche:

Autolettura contatore gas: _____ Data autolettura: _____

Autolettura contatore energia elettrica:

F1 _____ F2 _____ F3 _____ Data autolettura: _____

Breve descrizione dei fatti contestati

Luogo e data _____

Firma _____





Classificazione per argomenti

Indicare con una X il riquadro corrispondente all'oggetto del Vostro reclamo (facoltativo, Il venditore non è in ogni caso vincolato alla classificazione effettuata dal cliente)

Argomento (1° livello)		Sub argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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).	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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.	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

