

## MODULO DI RECLAMO

ENERGIA ELETTRICA
 
 GAS NATURALE

Il presente modulo di Reclamo deve essere compilato nel caso di contestazioni relative alle casistiche previste dalla tabella n°5 dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com, di seguito riportate, spuntando la casella corrispondente alla problematica oggetto di lamentela.

### 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 pregresse)
- 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

### 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

