SOENERGY S.r.l. - Direzione e Coordinamento SOELIA S.p.A.
Capitale Sociale I.V. €. 2.500.000,00 N. Iscr. Reg. Imp. Ferrara, C.F. e P.I. 01565370382
44011- ARGENTA (FE), via Vianelli, 1 - Tel. 0532 853 330 Fax 0532 318 691
email: info@soenergy.it

# MODULO RECLAMO FORNITURA DI GAS E/O LUCE

## DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

C.F. ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ P.I. ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Codice cliente ☐☐☐☐☐☐☐

☐ Fornitura gas PDR ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

☐ Fornitura energia elettrica POD ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Indirizzo _____ n. _____

CAP ☐☐☐☐☐ Località _____ Prov. ☐☐

Tel. _____ Fax _____ Email _____

## DATI DI FORNITURA se diversi

Indirizzo _____ n. _____

CAP ☐☐☐☐☐ Località _____ Prov. ☐☐

**Nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali, occorre fornire l'autolettura del contatore**

Data lettura gas _____ Lettura mc _____

Data lettura energia elettrica _____ Lettura F1 _____ F2 _____ F3 _____

## ARGOMENTO DEL RECLAMO

☐ **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.
- Argomenti: 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).
- Argomenti: 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.
- Argomenti: 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.
- Argomenti: 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.
- Argomenti: 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.
- Argomenti: 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.
- Argomenti: 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.
- Argomenti: servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), indennizzi, altro

☐ **ALTRO**
Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

## DESCRIZIONE _____

_____

_____

_____

_____