

# RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Prima di utilizzare il presente modulo, chiami il nostro Servizio Clienti e ci racconti il motivo della sua segnalazione: più spesso di quanto si immagini, le richieste di informazioni ed i problemi segnalati trovano immediata risposta e soluzione. I nostri consulenti sono a sua disposizione per qualsiasi dubbio o domanda.

## TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE\*

Reclamo  Richiesta di informazioni

## SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE LA SEGNALAZIONE\*

Energia Elettrica  Gas  Energia Elettrica e gas

Energia Elettrica

Gas

Codice CLIENTE \*

Codice CLIENTE \*

POD<sup>1</sup> \*

PDR<sup>1</sup> \*

<sup>1</sup>Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio. Qualora il codice POD (identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica) o PDR (identificativo del punto di riconsegna del gas) non fosse disponibile, riportare il Codice Cliente.

Cognome\*  Nome\*

Ragione sociale (clienti imprese)\*

Codice fiscale  P.IVA

## INDIRIZZO DI FORNITURA\*

Via  N°

CAP  Comune  Provincia

## INDIRIZZO DI RECAPITO\*\*

Via  N°

CAP  Comune  Provincia

e-mail  Cell.  Tel.

2Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

**\*Campi obbligatori \*\*Campi obbligatori, se diverso dall'indirizzo di fornitura.**

## ARGOMENTO DELLA SEGNALAZIONE (indicare con una x - per i dettagli vedere il retro del modulo)

- Contratti** (ad esempio: cambio di intestazioni e costi di voltura e subentro, recesso, modifiche unilaterali)
- Morosità e sospensione** (ad esempio: sospensione e riattivazione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, corrispettivo Cmor morosità pregresse)
- Mercato** (ad esempio: modalità per cambio venditore, contratti non richiesti, condizioni economiche nuovi contratti, bollette ricevute da più venditori per lo stesso periodo di consumo).
- Fatturazione** (ad esempio: importi fatturati, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi, uso dell'autolettura, importi per consumi risalenti a più di due anni)
- Misura** (ad esempio: funzionamento e sostituzione del contatore, verifica contatore e ricostruzione consumi, mancata rilevazione letture)
- Connessione, lavori e qualità tecnica** (ad esempio: interruzione di corrente, tensione, sicurezza, tempi e costi preventivi, attivazioni, spostamenti)
- Bonus sociale** (ad esempio: validazione, erogazione, cessazione del bonus sociale)
- Qualità commerciale** (ad esempio: funzionamento del servizio clienti, call center, sportelli, indennizzi del venditore e distributore)
- Altro** (reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate sopra)

**AUTOLETTURA** (Utilizzare questi campi per comunicarci i dati aggiornati dell'autolettura del contatore, in particolare se la segnalazione riguarda la fatturazione)

Gas	<input type="text"/>	Data lettura	<input type="text"/>
Energia Elettrica	Contatore a fasce orarie	Data lettura	<input type="text"/>
	F1		
	F2		
	F3		
	Contatore monorario		
	F0		

**DESCRIZIONE SINTETICA DELLA SEGNALAZIONE\***

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Compili il modulo avendo cura di scrivere negli appositi spazi i dati minimi obbligatori che le vengono richiesti, necessari a consentire l'identificazione del cliente finale e l'invio della risposta motivata scritta.

Ci impegniamo a fornire una risposta alle comunicazioni scritte secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com e s.m.i. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

Firma del cliente \_\_\_\_\_

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO COMPETENTE

Data di ricezione

Timbro e sigla dell'operatore

**ARGOMENTI E SUB ARGOMENTI**

<b>Contratti</b>	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.
<b>Morosità e sospensione</b>	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 su Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
<b>Mercato</b>	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.
<b>Fatturazione</b>	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 di rimborsi, agli importi per consumi risalenti a più di due anni.
<b>Misura</b>	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 alle modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione di consumi per malfunzionamento.
<b>Connessione, lavori e qualità tecnica</b>	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti) sui costi indicativi dei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione della fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b>	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.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

**MODALITÀ DI INOLTRO:**

-> per posta, inviando il presente modulo a Magis Energia S.p.A. - Ufficio Reclami - Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona, oppure consegnandolo presso uno dei nostri Sportelli Clienti

-> può, alternativamente, compilare il form on-line disponibile sul sito web.

**\*Campi obbligatori**