

MODULO RECLAMO

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE (*dati obbligatori ai fini di gestione del reclamo)			
*Nome	_____	*Cognome	_____
Data di nascita	_____	Luogo di nascita	_____
Codice fiscale	_____	Telefono	_____
*Indirizzo postale ¹ /E-mail/PEC	_____	*Indirizzo fornitura	_____
*SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO			
<input type="checkbox"/> energia elettrica		*Codice Cliente ²	_____
<input type="checkbox"/> gas naturale		*Codice POD (EE) ³	_____
<input type="checkbox"/> energia elettrica e gas naturale		*Codice PDR (GAS) ⁴	_____
ARGOMENTO RECLAMO (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)			
<input type="checkbox"/> contratti	<input type="checkbox"/> fatturazione	<input type="checkbox"/> bonus sociale	
<input type="checkbox"/> morosità e sospensione	<input type="checkbox"/> misura	<input type="checkbox"/> qualità commerciale	
<input type="checkbox"/> mercato	<input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/> altro	
*DESCRIZIONE RECLAMO			

MODALITÀ INOLTRO RECLAMO			
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità ⁵ :			
- Mail: servizioclienti@specialenergy.it			
- PEC: servizioclienti@pec.utilita.com			
- Posta ordinaria o Racc A/R: via Natale Battaglia 8 - 20127 Milano			

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

¹ Se diverso dall'indirizzo di fornitura.

² Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD/PDR ed è reperibile sulla prima pagina della bolletta.

³ Il codice POD è reperibile sulla prima pagina della bolletta.

⁴ Il codice PDR è reperibile sulla prima pagina della bolletta.

⁵ L'utilizzo del presente modulo è facoltativo. Il diritto di ripensamento può essere esercitato anche con altre modalità alternative previste delle Condizioni Generali di Fornitura.

MODULO RECLAMI

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com e s.m.i., Allegato A - TIQV)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
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.
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).
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.
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.
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.
Connessione, 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.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
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.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.