

Servizio di fornitura gas naturale

Spett.le ATTIVA S.p.A.
Via F. Verdesca, snc
73043 Copertino (LE)
attiva@legalmail.it
Fax n. 0832/934535

MODULO DI RECLAMO/ RICHIESTA RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Cognome e nome del cliente _____

Indirizzo della fornitura _____

Indirizzo di recapito _____

Telefono _____ e-mail _____

PDR _____ Cod. Cliente _____

o numero richiesta di preventivo _____

Motivo del reclamo: (segnare con una X il quadratino a fianco del sub-argomento vedi dettaglio sul retro)

Argomento (1° livello)	Sub-Argomento	
Contratti	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Morosità e sospensione	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Mercato	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	Autolettura (uso della)	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Misura	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	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	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Qualità commerciale	Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
Altro	Descrizione:	
Fatturazione importi anomali		

Si tratta della prima segnalazione? Sì No, ho già fatto una segnalazione ma non ho avuto risposta/non è stato risolto il problema

La lettura del contatore in data odierna è pari a mc _____ (indicare la lettura solo per di reclami relativi alla fatturazione dei consumi)

Breve descrizione del reclamo:

Data _____

Firma del cliente

NOTE:
Allegare documento di identità del sottoscrittore

Mod_23
Rev 03_05_2018

Servizio di fornitura gas naturale

NOTA BENE

Ai reclami sarà fornito riscontro entro 40 giorni dal loro ricevimento. In caso di riscontro oltre il termine verrà riconosciuto un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Alla richiesta di rettifica della fatturazione, di norma, sarà fornita risposta entro 40 giorni dal ricevimento, e, laddove si dia luogo ad un riaccredito di somme, questo potrà essere effettuato in bolletta ovvero tramite rimborso con rimessa diretta entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta. Il superamento di quest'ultimo termine determinerà un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Alla richiesta di rettifica per doppia fatturazione, qualora nel periodo fatturato il punto di fornitura non risultasse tra quelli di competenza della società, il rimborso delle somme non dovute e pagate dal cliente avverrà entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta. Il superamento del termine determinerà un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Argomento (1° livello)

Contratti

Comunicazioni relative 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

Comunicazioni relative 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

Comunicazioni 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 reviste in contratto ed applicate.

Fatturazione

Comunicazioni relative 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

Comunicazioni relative 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

Conessioni, lavori e qualità tecnica

Comunicazioni 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

Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

Qualità commerciale

Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

Altro

Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Fatturazione importi anomali

Comunicazioni riguardanti la fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas in merito a bollette o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto (art. 9.2 Allegato A alla del. 413/2016/R/com come integrato dalla del. 795/2016/R/com)

NOTE:

Allegare documento di identità del sottoscrittore

Mod_23
Rev 03_05_2018