



MODULO RECLAMI

Spett.le
SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.
Centro Direzionale Milanofiori
Strada 4 - Palazzo Q7
20089 Rozzano (Mi)

OGGETTO: RECLAMO SCRITTO PER DISSERVIZI RISCONTRATI NELLA FORNITURA DI GAS/ENERGIA ELETTRICA

Il/la sottoscritto/a (cognome e nome/ragione sociale) _____

Intestatario/a dell'utenza nr. _____ PDR/POD _____

ubicata nel comune di _____ frazione _____

via _____ nr. _____

Categoria Reclamo: _____ (vedi classificazione dei Reclami di seguito indicata)

Subcategoria: _____ (vedi classificazione dei Reclami di seguito indicata)

SPECIFICA DEL RECLAMO

Si chiede che la risposta sia resa a mezzo:

INDIRIZZO _____

TEL _____ FAX _____

EMAIL _____ @ _____

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art. 13 d. lgs. 30 giugno 2003 n° 196 e dell'art. 13 GDPR 679/16

Luogo e data

IL DICHIARANTE

Se consegnato al personale SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.:

Data ricezione

L'OPERATORE

Il presente modulo viene consegnato al Cliente affinché possa inoltrare reclamo circa l'eventuale non coerenza delle prestazioni effettuata da SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni e i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera 164/08 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Il Cliente potrà far pervenire il reclamo scritto a SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.:

- Inoltrando a mezzo posta al seguente indirizzo: SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. - Centro Direzionale Milanofiori - Strada 4 - Palazzo Q7 - 20089 Rozzano (Mi)
- Inviandolo via fax al numero: 02.33407748
- Inviandolo via email all'indirizzo info@sorrentopowerandgas.it
- Consegnandolo presso uno sportello aziendale

SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. provvederà a inoltrare al Cliente la risposta entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni poste in essere da SORRENTO POWER AND GAS S.R.L. per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

Da compilare a cura di SORRENTO POWER AND GAS S.R.L.

Reclamo ricevuto il

Preso in carico da

Evaso il

MODULO RECLAMI

CATEGORIA RECLAMO	SOTTOCATEGORIA RECLAMO
CONTRATTO 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 ove consentite.	RECESSO
	VOLTURE E SUBENTRI
	MODIFICHE UNILATERALI
	ALTRO
MOROSITA' E SOSPENSIONE reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	MOROSITA'
	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 e 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 dei pagamenti e rimborsi.	AUTOLETTURA
	RICALCOLI
	CONSUMI STIMATI ERRATI
	PERIODICITA' 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 mal funzionamento 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 QUALITA' 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)
	CONTINUITA'
	VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE
	SICUREZZA
	ALTRO
BONUS SOCIALE reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	VALIDAZIONI
	CESSAZIONI
	EROGAZIONI
	ALTRO
QUALITA' COMMERCIALE reclami e richieste relativi al funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indirizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.	SERVIZIO CLIENTI (call center, sportelli, altri servizi)
	INDENNIZZI
	ALTRO
ALTRO reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	ALTRO