

## OGGETTO: RECLAMO GENERICO

Il/La sottoscritto/a

C.F.

intestatario/a

rappresentante legale della Ditta/Società/Ente/Organismo

P.IVA

C.F.

codice ATECO

intestataria

del punto di fornitura di energia elettrica gas naturale

sito in (indicare via, CAP, comune e provincia)

punto di prelievo (POD/PDR)

codice cliente

### RICHIEDE INFORMAZIONI

In relazione alle anomalie riscontrate in (1):

Contratti

Morosità e sospensione

Misura

Connessioni/lavori e qualità tecnica

Bonus Sociale

Qualità commerciale

Mercato

Altro

BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO

## CONTATTI

Nominativo (se diverso da intestatario del punto)

N° telefono

Indirizzo e-mail

Indirizzo e-mail PEC

Il presente modulo e tutti i suoi allegati devono essere compilati in ogni parte e inviati (in alternativa):

- a mezzo e-mail a [servizioclienti@butangas.it](mailto:servizioclienti@butangas.it)
- a mezzo fax al numero 02.87370176
- a mezzo raccomandata A/R: ButanGas S.p.A. Customer Care Power&Gas, Via Larga 9/11, 20122 Milano
- alla sua filiale di riferimento

Distinti saluti,

Luogo

Data

Firma \_\_\_\_\_

## **NOTE PER LA COMPILAZIONE**

Tutti i dati sono obbligatori.

Qualora il cliente sia intestatario di più punti di prelievo è necessario compilare un modulo per ognuno dei punti in fornitura.

Allegati richiesti:

1. Copia Documento d'Identità del richiedente o rappresentante legale
2. Copia Codice Fiscale del richiedente o rappresentante legale

### (1) ARGOMENTO RECLAMO

Contratti - 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 - Procedure di morosità ed eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)

Mercato - Modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate

Misura - Funzionamento e sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento Connessioni, lavori e qualità tecnica - Tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), costi indicati nei preventivi, continuità del servizio e valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza

Bonus Sociale - Mancata o ritardata validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni

Qualità commerciale - Funzionamento del servizio clienti, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

Altro - Fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza