

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

Fatturazione

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
- 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) CLASSIFICAZIONE DI I LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, Del. 413/2016/R/com e s.m.i., Allegato A - TIQV)

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.