

# MODULO RECLAMI

## RELATIVO AL SERVIZIO GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA



Vendita Gas ed Energia Elettrica

### DATI CLIENTE FINALE

Nome e cognome cliente finale

Codice Cliente  
Gas Naturale

Codice PDR

Codice Cliente  
Energia Elettrica

Codice POD

#### Indirizzo recapito corrispondenza

Indirizzo

Nr. civico

Comune

CAP

Provincia

e-mail

Telefono

Fax

#### Indirizzo di fornitura (se diverso da quello di recapito corrispondenza)

Indirizzo

Nr. civico

Comune

CAP

Provincia

### MOTIVO DEL RECLAMO

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Accoglienza/Informazioni/Comportamento personale   | <input type="checkbox"/> Contratto fornitura |
| <input type="checkbox"/> Consumi non registrati (contatore non funzionante) | <input type="checkbox"/> Tariffe ed imposte  |
| <input type="checkbox"/> Pagamento bollette                                 | <input type="checkbox"/> Solleciti pagamento |
| <input type="checkbox"/> Morosità/sospensione fornitura per morosità        | <input type="checkbox"/> Rimborsi            |
| <input type="checkbox"/> Richiesta prestazioni tecniche                     |  |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare): _____                         |  |

Estremi eventuale precedente reclamo:

Comunicazione scritta del (gg/mm/aa)

/ /

Risposta ASM ENERGIA (protocollo)

del  
(gg/mm/aa)

/ /

### DESCRIZIONE DEL RECLAMO

*(descrivere in maniera puntuale il reclamo)*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

## MODULO RECLAMI RELATIVO AL SERVIZIO GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA



Vendita Gas ed Energia Elettrica

### MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente reclamo può essere trasmesso a ASM ENERGIA S.P.A. tramite:

- invio postale all'indirizzo: V.le Petrarca 68 - 27029 Vigevano (PV)
- consegna presso gli Uffici Commerciali di ASM ENERGIA S.P.A. siti in
  - V.le Petrarca, 68 27029 Vigevano (PV)
  - Corso Josti, 1 27036 Mortara (PV)
- fax al numero 0381 82 794
- invio tramite e-mail all'indirizzo [asmenergia@asmenergia.com](mailto:asmenergia@asmenergia.com)
- direttamente dal sito internet [www.asmenergia.com](http://www.asmenergia.com)

### PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCOLO DEL RECLAMO

Ogni reclamo ricevuto da ASM ENERGIA S.P.A. viene protocollato e inviato all'Ufficio competente per un approfondito esame della pratica.

ASM ENERGIA S.P.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo scritto, nel rispetto degli standard di qualità del servizio di vendita fissati dalla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com 164/08 e s.m.i. (TIQV).

# TABELLA DI CLASSIFICAZIONE DI PRIMO LIVELLO RECLAMI

## 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

## Conessioni, 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