

Modulo di Reclamo

Spett.le
 Convenergy srl
 V.le Bianca Maria 25
 I-20122 Milano

Il presente reclamo è presentato da:

Dati Anagrafici del Cliente

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Codice Cliente **0 0 0 0 0 0 0 0 0**
 Telefono

Indirizzo di fornitura

Indirizzo (Via/Piazza/etc.) **[]** civico **[]** Prov. **[]**
 Comune/Località **[]** CAP **[]**

Indirizzo per l'invio della nostra risposta al reclamo (se diverso)

Indirizzo (Via/Piazza/etc.) **[]** civico **[]** Prov. **[]**
 Comune/Località **[]** CAP **[]**
 Indirizzo email/PEC **[]**

Reclamo per la somministrazione di

Gas naturale Energia elettrica

Dati fornitura gas naturale

Codice pdr **[]** Il dato è presente nella seconda pagina della Fattura di Sintesi in Scontrino dell'energia/Dati identificativi della fornitura

Lettura contatore¹ **[]**
 Data Lettura contatore **[] / [] / []**

Dati fornitura energia elettrica

Codice POD **I T [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []** Il dato è presente nella seconda pagina della Fattura di Sintesi in Scontrino dell'energia/Dati identificativi della fornitura

Lettura contatore² **[]**
 Data Lettura contatore **[] / [] / []**

Classificazione argomento reclamo³ (per maggiori dettagli vedasi classificazione alla pagina seguente)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Fatturazione | <input type="checkbox"/> Bonus sociale |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Misura | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale |
| <input type="checkbox"/> Mercato | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> Altro |

Breve descrizione dei fatti contestati

Data **[] / [] / []**
 Luogo **[]**



Firma del Cliente

Il presente Reclamo può essere inviato a Convenergy tramite posta, all'indirizzo: Convenergy srl, V.le Bianca Maria 25, I-20122 Milano o email all'indirizzo contatto@convenergy.it o all'indirizzo PEC convenergy-srl@legalmail.it

¹ Da compilare in caso di reclamo scritto per fatturazione di importi anomali

² Da compilare in caso di reclamo scritto per fatturazione di importi anomali

³ In base alla classificazione stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

Classificazione (di primo livello) dei reclami

Contratti

Reclami 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 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 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 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 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.

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

Qualità commerciale

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

Altro

Reclami riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.