Modulo di Reclamo – Fornitura Gas Naturale

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

Il presente reclamo è presentato da:
Ragione sociale _____
Nome _____ Cognome _____
Indirizzo _____
E-mail _____
Tel. _____ cell. _____ fax. _____
Codice cliente _____
Indirizzo di fornitura _____
Codice PdR I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I
Lettura contatore[1] I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I__I in data I__I__I/I__I__I/I__I__I__I__I

Classificazione argomento reclamo[2] *(per maggiori dettagli vedasi classificazione)*

□ Contratti	□ Fatturazione	□ Bonus sociale
□ Morosità e sospensione	□ Misura	□ Qualità commerciale
□ Mercato	□ Connessioni, lavori e qualità tecnica	□ Altro

Breve descrizione dei fatti contestati

Data e luogo _____ Timbro e Firma _____

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 info@convenergy.it o all'indirizzo PEC convenergy-srl@legalmail.it o fax al numero 02 76311979

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.

[1] Da compilare in caso di reclamo scritto per fatturazione di importi anomali
[2] In base alla classificazione stabilita dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente