

MODULO RECLAMI

Oggetto: ISTANZA RECANTE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445)

DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Il/La sottoscritto/a
nato/a a Provincia il
Codice Fiscale

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE

cancellare le voci non di interesse

Titolare del Contratto/Legale Rappresentante/Titolare della Società
Con Residenza/Sede Legale nel Comune di in Via/Piazza
Tel. Cell.
P.IVA E-mail/PEC

DATI FORNITURA

Servizio a cui si riferisce: ☒ **Energia Elettrica** ☐ **Gas Naturale** Codice Cliente
identificata dal codice PDR Comune di fornitura
Via/Piazza CAP Provincia
identificata dal codice POD Comune di fornitura
Via/Piazza CAP Provincia

Autolettura in data

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

DATI COMUNICAZIONI

Presso
Indirizzo Via/Piazza
Tel. Fascia oraria reperibilità E-mail

Il reclamo riguarda (indicare con una x): ☐ Contratti ☐ Morosità e sospensione ☐ Mercato ☐ Fatturazione
☐ Misura ☐ Qualità commerciale ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica ☐ Bonus sociale ☐ Altro

Descrizione del reclamo:

MODULO RECLAMI

Oggetto: **ISTANZA RECANTE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE (art. 47 DPR 28 dicembre 2000, n. 445)**

FIRMA del Richiedente

Firma leggibile e autografa.

LUOGO

DATA

TIMBRO E FIRMA

N.B. ALLEGARE LA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE:

- Copia del documento d'identità in corso di validità del dichiarante.

Le ricordiamo che, in attuazione delle disposizioni dell'art.38, comma 3, del DPR 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i., le istanze, recanti anche dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, assumono validità solo se fatte pervenire a Il Metano delle Alpi, un marchio di Energia Pulita S.r.l.

****Attenzione:** i campi contrassegnati dai due asterischi sono obbligatori (Allegato A alla Delibera ARERA n.413/2016/R/com e s.m.i.)

Il CODICE CLIENTE e il CODICE POD/PDR sono indicati sulla sua bolletta.

Parla con l'Assistenza Clienti di Il Metano delle Alpi, un marchio di Energia Pulita S.r.l.

- Prima di utilizzare il modulo reclami, chiami il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 748 648 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 011 18838714 al costo applicato dal suo operatore telefonico e ci spieghi il motivo del Suo reclamo oppure entri in live chat, un nostro consulente sarà subito a Sua disposizione.
- Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del Suo reclamo i nostri consulenti sono a Sua disposizione al numero verde gratuito 800 748 648 da rete fissa nazionale, da cellulare al numero 011 18838714 al costo applicato dal suo operatore.

Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una comunicazione scritta in risposta alla Sua segnalazione.
- Le risponderemo entro 30 giorni solari dalla ricezione del Suo reclamo scritto.

Argomento

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.

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 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.

