



Modulo reclami Fornitura Gas Naturale

Diamo importanza al Suo reclamo

Il nostro obiettivo è garantire un servizio di assistenza sempre più efficiente e innovativo, pronto a rispondere alle esigenze del Cliente. Per questo motivo, il Suo reclamo, per noi, è veramente importante. Ci consente di conoscere le aree di miglioramento del servizio e di realizzare azioni correttive utili per incrementarne la qualità e dunque la Sua soddisfazione.

Cosa è un reclamo e quali sono i tempi di evasione

“Il reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al venditore, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale” (fonte ARERA).

Il tempo massimo di risposta per un reclamo scritto è di 40 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

I canali a disposizione per l'invio del reclamo

Fintel Gas e Luce Srl rende disponibili i seguenti canali per ricevere il Suo reclamo:

- Inviando il presente modulo all'indirizzo mail reclamigas@fintel.bz
- Inviando un fax al numero 035 214374
- Posta tradizionale all'indirizzo Fintel Gas e Luce Srl – Via Ghislandi 2 E/F 24125 Bergamo

Raccolta informazioni reclamo**Reclamo per fornitura di Gas Naturale****Dati del richiedente** (*dati da compilare obbligatoriamente)

cognome e nome* _____

codice cliente* _____ C.F. _____

(presente sulla prima pagina della bolletta, in alto a destra)

POD* _____

(presente sulla seconda pagina della bolletta, in alto a sinistra nella sezione "dati fornitura e contratto")

Comune di fornitura* _____ CAP* _____ indirizzo di fornitura* _____

e-mail _____ tel./cell. _____

indirizzo di recapito alternativo _____

(compilare solo se si desidera ricevere risposta a un recapito differente da quello indicato sul contratto di fornitura)

Delega

Dati di chi presenta il reclamo per delega del cliente/dell'intestatario della fornitura: (compilare solo se chi presenta il reclamo non è l'intestatario della fornitura)

cognome e nome _____ indirizzo _____

comune _____ CAP _____ tel. _____ email _____

Firma di chi presenta il reclamo per conto dell'interessato _____

Oggetto del reclamo (barrare una sola casella – vedere retro per la descrizione delle voci)

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

Descrizione reclamo (precisare le circostanze, le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo)

Data in cui si è verificato il problema ____ / ____ / ____ (gg/mm/aaaa)

Se ha già inviato un reclamo a FGEL, dedichi 1 minuto del suo tempo per aiutarci a migliorare rispondendo a queste domande:

1. Qual era l'oggetto del suo reclamo? _____

2. Quale canale ha utilizzato per inviarci il reclamo (es: posta tradizionale, mail, fax)? _____

3. Data del reclamo ____ / ____ / ____ (gg/mm/aaaa)

4. Ha ricevuto una risposta? sì no

5. La risposta che ha ricevuto era esaustiva poco chiara e incompleta

6. Il problema è stato risolto si è riproposto



Modulo reclami Fornitura Gas Naturale

Diamo importanza al suo reclamo

Oggetto del reclamo – Descrizione delle voci

<u>Contratti</u>	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.
<u>Morosità e sospensione</u>	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).
<u>Mercato</u>	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.
<u>Fatturazione</u>	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.
<u>Misura</u>	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.
<u>Connessioni, lavori e qualità tecnica</u>	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.
<u>Bonus sociale</u>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<u>Qualità commerciale</u>	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.
<u>Altro</u>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.