



## Modulo reclami Fornitura Energia Elettrica

## 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 [reclamienergia@fintel.bz](mailto:reclamienergia@fintel.bz)
- Inviando un fax al numero 0733 205098
- Posta tradizionale all'indirizzo Fintel Gas e Luce Srl – Via Enrico Fermi 19 – 62010 Pollenza (MC)

**Raccolta informazioni reclamo****Reclamo per fornitura di Energia Elettrica****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 Energia Elettrica

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.