



RECLAMI - FORNITURA ENERGIA ELETTRICA

COMPILA IL MODULO E INVIA A MEZZO FAX O EMAIL AI SEGUENTI RECAPITI:

+39 0733 205098

servizioclientienergia@fintel.bz

Spett.le
FINTEL GAS E LUCE Srl
VIA ENRICO FERMI 19
62010 POLLENZA MC

IN ALTERNATIVA INVIA A MEZZO RACCOMANDATA A/R AL SEGUENTE INDIRIZZO:

Fintel gas e luce Srl - Via E. Fermi 19 - 62010 Pollenza MC

CODICE CLIENTE (DESUMIBILE DA FATTURA)

OGGETTO DEL RECLAMO Riportare nelle caselle la tipologia e la relativa descrizione scelta nell'elenco riportato sul retro del presente modulo (es. 3C)

IL/LA SOTTOSCRITTO/A NOME COGNOME

INDIRIZZO NUMERO CIVICO

CAP COMUNE PROVINCIA

TELEFONO EMAIL

PARTITA IVA CODICE FISCALE

FASCIA ORARIA PER UN EVENTUALE CONTATTO TELEFONICO 9:00-11:00 11:00-13:00 14:00-16:00 16:00-18:00

DATI DELL'INTESTATARIO DEL CONTRATTO DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

NOME COGNOME/ RAGIONE SOCIALE

INDIRIZZO FORNITURA NUMERO CIVICO

CAP COMUNE PROVINCIA

PARTITA IVA CODICE FISCALE

TIPO DI SERVIZIO E RELATIVO CODICE IDENTIFICATIVO (OVE DISPONIBILE)

POD

Luogo e data _____ **Firma** _____
(Timbro e Firma del rappresentante per Clienti non persone fisiche)

ELENCO DELLE TIPOLOGIE OGGETTO DEL RECLAMO Riportare la scelta nelle caselle predisposte sul fronte del presente modulo

① SERVIZIO CLIENTI

- A Servizio telefonico
- B Fintel point
- C Sportello online (web)
- D Ufficio reclami
- E Indennizzi di qualità

③ GESTIONE CONTO CORRENTE

- A Sollecito pagamenti
- B Registrazione pagamenti
- C Domiciliazione bancaria
- D Rimborsi

⑤ PRATICHE DI COMPETENZA DEL DISTRIBUTORE

- A Appuntamenti
- B Tempi di esecuzione lavori

② FATTURAZIONE

- A Recapito fatture
- B Conguagli
- C Rettifiche
- D Letture
- E Prezzi

④ OFFERTE/CONTRATTI

- A Erogazione promozioni
- B Condizioni economiche
- C Attivazioni
- D Cessazioni
- E Volture
- F Switch (cambio fornitore)

È LA PRIMA VOLTA CHE SCRIVE QUESTO RECLAMO?

SÌ NO

LO HA GIÀ FATTO CON UNA LETTERA SPEDITA IL:

ED È PERVENUTA RISPOSTA CON LETTERA N°:

DEL:

L'OGGETTO DEL RECLAMO PERSISTE IN QUANTO:

LA RISPOSTA NON ERA CHIARA/COMPLETA

IL PROBLEMA NON È STATO ANCORA RISOLTO

IL PROBLEMA SI È RIPRESENTATO

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a con le seguenti modalità:



INVIANDO UN FAX AI SEGUENTI NUMERI:

+39 035 214374 Gas Naturale

+39 0733 205098 Energia Elettrica



INVIANDO UNA LETTERA PER L'UTENZA GAS NATURALE:

Corrispondenza Clienti Gas Naturale

Via Vittore Ghislandi 2/EF

Bergamo 24125

INVIANDO UNA LETTERA PER L'UTENZA ENERGIA ELETTRICA:

Corrispondenza Clienti Energia Elettrica

Via Enrico Fermi 19

Pollenza 62010



INVIANDO UN'EMAIL AL SEGUENTE INDIRIZZO:

reclami@pec.fintel.bz

OGGETTO DEL RECLAMO	DESCRIZIONE DELLE VOCI
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.