



## 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.  |