

Spett.le
Calorgas Italia s.r.l.
Via Nino Buccellato, 8
91014 C/Mare del Golfo (TP)

Oggetto : Reclamo scritto per disservizi riscontrati nella fornitura di gas metano

Il sottoscritto/a (cognome e nome) _____

Intestatario/a del contratto di fornitura di energia elettrica codice cliente nr. _____ PDR _____

Ubicazione Fornitura _____

Autolettura _____ al _____

Per ulteriori chiarimenti potete contattarmi al numero _____

Pregasi inviare risposta scritta motivata a (cognome e nome) _____

Via _____ Civico _____ Cap _____ Comune _____ Prov. _____

oppure all'indirizzo di posta elettronica _____ @ _____ oppure via fax _____

INOLTRA FORMALE RECLAMO AVENTE PER OGGETTO:

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI:

RECLAMO RELATIVO A*: _____

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art.13 del D.lgs 196/2003

Luogo e data

Il Dichiarante

Se consegnato a personale Calorgas Italia s.r.l., firma dell'operatore _____ data _____

Tabella 5 – Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)
Contratti <i>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.</i>
Morosità e sospensione <i>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).</i>
Mercato <i>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.</i>
Fatturazione <i>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.</i>
Misura <i>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</i>
Conessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>
Qualità commerciale <i>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</i>
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>

Il presente modulo viene consegnato al Cliente affinché possa inoltrare reclamo circa la eventuale non coerenza delle prestazioni effettuate da Calorgas Italia s.r.l. relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni ed i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con del. 164/08 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni altra norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da Calorgas Italia s.r.l.

Il Cliente potrà far pervenire il proprio reclamo scritto a Calorgas Italia s.r.l.:

a) inoltrandolo a mezzo posta al seguente indirizzo:

Via Nino Buccellato, 8

b) inviandolo via fax 0924-1910219

c) inviandolo via e-mail a info@calorgasitalia.it

d) consegnandolo presso lo sportello aziendale locale indicato in bolletta.

Calorgas Italia s.r.l. provvederà ad inoltrare al Cliente la risposta entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da Calorgas Italia s.r.l. per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.