

Cliente:

Indirizzo cliente:

E-Mail cliente:

Codice cliente:

Codice utente:

MODULO DI RECLAMO

Nome:

Indirizzo:

Indirizzo della fornitura:

Telefono:

Indirizzo per il recapito della risposta al reclamo (indicare se diverso dal recedente)

.....

Il reclamo riguarda:

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.

Recesso	
Volture e subentri	
Modifiche unilaterali	
Altro	

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).

Morosità	
Sospensione e riattivazione	
Cmor (corrispettivi morosità)	
Altro	

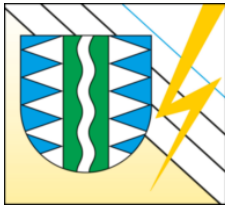
Mercato

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.

Presunti contratti non richiesti	
Cambio fornitore	
Condizioni economiche nuovi contratti	
Doppia fatturazione	
Altro	

.....

Firma



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.

Autolettura	
Ricalcoli	
Consumi stimati errati	
Periodicità e fattura di chiusura	
Pagamento e rimborsi	
Altro	

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.

Cambio misuratore	
Verifica e ricostruzione	
Mancate letture	
Altro	

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.

Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)	
Continuità	
Valori della tensione	
Sicurezza	
Altro	

Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

Validazioni	
Cessazioni	
Erogazioni	
Altro	

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.

Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
Indennizzi	
Altro	

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Motivo del reclamo

.....
.....
.....

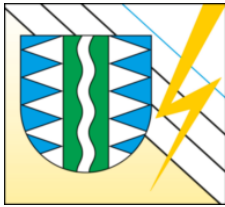
- Il reclamo viene presentato per la prima volta.
- Il stesso reclamo è già stato presentato in data presso la Centrale Elettrica Ahrntal

Il reclamo viene nuovamente inoltrato perché:

- la risposta non è stata chiara.
- il problema non è ancora risolto.
- il problema si è ripresentato.

.....

Firma



AHRNTALER E-WERK

GENOSSENSCHAFT

Se Lei è un cliente vulnerabile, come definito dalla normativa vigente, può scegliere, in alternativa all'offerta di cui alla presente Scheda, le condizioni economiche e contrattuali di fornitura definite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per ottenere ulteriori informazioni generali sui propri diritti, anche relativi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori, e in merito al Codice di Condotta commerciale, che impone precise regole di comportamento per i venditori, consulti il sito dell'Autorità di Regolazione per Energia, Regi e Ambiente www.arera.it/consumatori o chiami il numero verde 800.166.654