LIFEGATE | ENERGY

# MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Inviare a: **reclami@energylifegate.it**

Barrare il servizio cui si riferisce il reclamo: Energia elettrica ☐ Gas naturale ☐ Entrambe ☐

| **Dichiarante** (Cognome e Nome/Rag. Sociale dell'intestatario dell'utenza) | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cognome* | | | | | Nome* | | | | |
| Nato a | | il | | | in qualità di | | | | |
| Rag. Sociale (in caso di fornitura intestata a soggetto giuridico) | | | | | | | | | |
| **Recapiti Dichiarante** | | | | | | | | | |
| Telefono o Cellulare | | Fax | | | e-mail*(1) | | | | |
| Indirizzo comunicazioni* | | n.* | | CAP* | | Città* | | Prov.* | |
| **Dati identificativi della fornitura** | | | | | | | | | |
| Indirizzo di fornitura* | | n.* | | CAP* | | Città* | | Prov.* | |
| **Codice Cliente o Cod. Utenza*** | | **Codice POD e/o Codice PDR*** | | | | | | | |

**Argomento del reclamo*** (Barrare l'argomento del proprio reclamo)

- ☐ **Contratto** (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 ($C^{MOR}$))
- ☐ **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)

**Descrizione del reclamo***

_____

_____

_____

_____

_____

**Luogo e Data** _____ **Firma del Cliente** √ _____