

NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI

Il reclamo scritto è una comunicazione che perviene al venditore in forma scritta, anche per via telematica, tramite cui il cliente esprime mancata soddisfazione rispetto ad un servizio offerto dall'azienda di fornitura.

I reclami e le problematiche evidenziate dai nostri clienti hanno per noi rilevanza e ci aiutano a migliorare continuamente il servizio offerto.

Prima di utilizzare il modulo reclami, la invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza clienti al numero 0209998699 (il costo della chiamata è in base alla tariffa prevista dal suo operatore telefonico) per chiamate da cellulare, per esporci il motivo del reclamo: la soluzione del problema potrebbe essere più veloce.

I nostri operatori sono a sua disposizione dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

Si ritiene opportuno compilare il modulo in tutti i suoi campi con i dati richiesti, ci aiuterà ad individuare velocemente il problema e risolverlo.

Potrà presentare il modulo compilato correttamente in tutti i suoi campi con le seguenti modalità:

- mail: reclami@scelgo.com
- form on line: www.scelgo.com
- fax: 0294751708
- raccomandata a/r: Via Pietrasanta, 14, 20121 Milano

A seguito della sua richiesta verranno eseguiti i relativi controllo e seguirà regolare comunicazione come previsto dall'allegato A della delibera 413/2016/R/com.

Potrà inviarcì un reclamo scrivendo direttamente sul form presente nella sezione comunicazioni dell'area clienti del sito www.scelgo.com

DATI DEL CLIENTE

Cognome e nome del cliente/Ragione sociale _____ Codice fiscale _____

Telefono _____ mail _____

Indirizzo spedizione (solo se diverso da quello della fornitura) _____

Indirizzo fornitura _____

GAS NATURALE ENERGIA ELETTRICA

Codice cliente _____ POD/PDR _____

Nota: tutti i campi di cui sopra sono obbligatori.

IL RECLAMO RIGUARDA (indicare con una X)

- 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.

COMUNICAZIONI PRECEDENTI

- È la prima volta che vi scrivo per questo reclamo.
- Non è la prima volta che vi scrivo per questo reclamo. Ho scritto un'altra lettera/mail/form sul portale in data _____
- Mi è stato risposto con lettera n°/mail _____ in data _____ e la risposta non era:
- chiara/completa il problema non è stato ancora risolto il problema se è ripresentato

DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI

Luogo _____

Data _____

FIRMA _____