

MODULO DI RECLAMO

Barrare con una X il servizio coinvolto:

Energia Elettrica

Gas Naturale

Entrambi

Cognome e Nome del cliente*

Codice Fiscale/Partita IVA.....

Codice POD* Codice PDR*

(riportati sulla bolletta)

Codice Fornitura*

(riportato sulla bolletta)

Indirizzo di Fornitura

Comune Cap Prov.

Telefono

E-mail/Indirizzo

(Indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

Letture contatore Gas

Data di Lettura Contatore Gas

Rappresentato da (facoltativo)

Associazione Consumatori o Utenti

Firma e Timbro

Motivo della richiesta*: (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo)

- 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 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, nonché reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;
- 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;
- 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;
- 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;
- Altro** - Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo:

.....

.....

.....

.....

Data Firma

(*) campi obbligatori

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome

Codice Fiscale/Partita IVA

Indirizzo

Recapito telefonico

E-mail

Data Firma

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Data Firma

MODALITÀ E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato:

- accedendo all'Area Clienti dalla pagina www.metamer.it e compilando il form on line dedicato
- via posta alla sede di Metamer, Corso Garibaldi, 71 -66050 San Salvo (CH)
- presso gli sportelli di Metamer (elenco completo sul sito www.metamer.it/sportelli)

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. Metamer si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n. 413/2016/R/com e s.m.i. dell'ARERA. Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, il riferimento della funzione organizzativa, l'eventuale indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.