

DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE (*dati obbligatori ai fini di gestione del reclamo)

*NOME	*COGNOME
DATA DI NASCITA	LUOGO DI NASCITA
CODICE FISCALE	TELEFONO
*INDIRIZZO POSTALE ¹ /EMAIL/PEC	*INDIRIZZO FORNITURA

***SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO**

<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input type="checkbox"/> GAS NATURALE	<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE
*CODICE CLIENTE ²	*CODICE POD (EE) ³	*CODICE PDR (GAS) ⁴

ARGOMENTO RECLAMO (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)

<input type="checkbox"/> CONTRATTI	<input type="checkbox"/> FATTURAZIONE	<input type="checkbox"/> BONUS SOCIALE
<input type="checkbox"/> MOROSITÀ E SOSPENSIONE	<input type="checkbox"/> MISURA	<input type="checkbox"/> QUALITÀ COMMERCIALE
<input type="checkbox"/> MERCATO	<input type="checkbox"/> CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	<input type="checkbox"/> ALTRO

***DESCRIZIONE RECLAMO**

MODALITÀ INOLTRO RECLAMO

 Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità⁵:

Mail: servizioclienti@utilita.com	Fax: 02 310347205
PEC: servizioclienti@pec.utilita.com	Posta ordinaria o Racc A/R: Via Natale Battaglia, 8 - Milano

- Se diverso dall'indirizzo di fornitura.
- Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD/PDR ed è reperibile sulla prima pagina della bolletta.
- Il codice POD è reperibile sulla seconda pagina della bolletta.
- Il codice PDR è reperibile sulla seconda pagina della bolletta.
- L'utilizzo del presente modulo è facoltativo. Il diritto di ripensamento può essere esercitato anche con altre modalità alternative previste delle Condizioni Generali di Fornitura.

 LUOGO _____ DATA _____ FIRMA _____ 
Nota bene: allegare documento d'identità in corso di validità e visura camerale per clienti non domestici.


SE-42 0426

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com e s.m.i., Allegato A - TIQV)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
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.
Connessione, 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.