



MODULO RECLAMI

**Spett.le
Azienda Intercomunale Metano Energie
del Territorio S.r.L.
Piazza delle Erbe, 14
06019 Umbertide (PG)**

Oggetto : **RECLAMO SCRITTO PER DISSERVIZI RISCONTRATI NELLA FORNITURA DI GAS / ENERGIA ELETTRICA**

Il/La sottoscritto/a (cognome e nome) _____

intestatario/a dell'utenza nr. _____ PDR / POD _____

ubicata nel comune di _____ frazione _____

via _____ nr. _____

Oggetto Reclamo: _____ (vedi Classificazione dei Reclami di seguito indicata)

Subcategoria: _____ (vedi Classificazione dei Reclami di seguito indicata)

SPECIFICA DEL RECLAMO:

Si chiede che la risposta sia resa a mezzo :

INDIRIZZO: _____

TEL _____ FAX _____

E-MAIL _____ @ _____ . _____

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003

**Luogo e data
Umbertide, 5 gennaio 2018**

Il Dichiarante

Se consegnato a personale AIMET:

**Data ricevimento
5 gennaio 2018**

L'Operatore

Il presente modulo viene consegnato al Cliente affinché possa inoltrare reclamo circa la eventuale non coerenza delle prestazioni effettuate da AIMET Srl, relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni ed i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera 164/08 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni altra norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da AIMET Srl.

Il Cliente potrà far pervenire il proprio reclamo scritto ad AIMET Srl.:

- inoltrandolo a mezzo posta al seguente indirizzo: AIMET Srl – Piazza delle Erbe, 14 – 06019 Umbertide (PG);
- inviandolo via fax 075-9420423;
- inviandolo via e-mail a tiqv@aimetonline.it;
- consegnandolo presso lo sportello aziendale locale indicato in bolletta.

AIMET Srl provvederà ad inoltrare al Cliente la risposta entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da AIMET Srl per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Da compilare a cura di AIMET Srl

Reclamo ricevuto il 5 gennaio 2018	Preso in carico da	Evaso il
---	---------------------------	-----------------



MODULO RECLAMI

Classificazione dei reclami

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 (Corrispettivo morosità pregresse)
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

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
Pagamenti 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 ricostruzioni
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/pressione
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.