

**OGGETTO: RECLAMO GENERICO - UTENZA DOMESTICA**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

intestatario/a del punto di fornitura di energia elettrica sito in (indicare via, CAP, comune e provincia)

\_\_\_\_\_

punto di prelievo (POD) \_\_\_\_\_

**RICHIEDE INFORMAZIONI**

In relazione alle anomalie riscontrate in:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Contratti     | <input type="radio"/> Morosità e sospensione               |
| <input type="radio"/> Misura        | <input type="radio"/> Connessioni/lavori e qualità tecnica |
| <input type="radio"/> Bonus Sociale | <input type="radio"/> Qualità commerciale                  |
| <input type="radio"/> Mercato       | <input type="radio"/> Altro                                |

BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**CONTATTI**

Nominativo (se diverso da intestatario del punto) \_\_\_\_\_

N° telefono \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail PEC \_\_\_\_\_

Il presente modulo e tutti i suoi allegati devono essere compilati in ogni parte e inviati (in alternativa):

- a mezzo e-mail a [servizioclienti@butangas.it](mailto:servizioclienti@butangas.it)
- a mezzo fax al numero 02.87370176
- a mezzo raccomandata A/R: ButanGas S.p.A. Customer Care Power&Gas, Via Larga 9/11, 20122 Milano
- alla sua filiale di riferimento

Distinti saluti,

Luogo \_\_\_\_\_ , Data

Firma

#### NOTE PER LA COMPILAZIONE

Tutti i dati sono obbligatori.

Qualora il cliente sia intestatario di più punti di prelievo è necessario compilare un modulo per ognuno dei POD in fornitura.

Allegati richiesti:

1. Copia Documento d'Identità del richiedente
2. Copia Codice Fiscale del richiedente

#### ARGOMENTO RECLAMO

Contratti - 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 - Procedure di morosità ed eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)

Mercato - Modalità di conclusione dei nuovi contratti, tempistiche dello switching e condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate

Misura - Funzionamento e sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, tempistiche e modalità di verifica del misuratore, ricostruzione dei consumi per malfunzionamento

Connessioni, lavori e qualità tecnica - Tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), costi indicati nei preventivi, continuità del servizio e valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza

Bonus Sociale - Mancata o ritardata validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni

Qualità commerciale - Funzionamento del servizio clienti, corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione

Altro - Fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza