



nergie
enossenschaft
Oberland

Energie Genossenschaft Oberland
Azienda Energetica Oberland - "Rojenbach"
39027 Reschen/Resia - Hauptstr./Via Nazionale 22

Tel. 0473 632048 - ego@rolmail.net - MwSt./P.IVA 01744030212

Spett.le
Azienda Energetica
Oberland – Rojenbach
Via Nazionale 22
39027 Curon Venosta
(BZ)

e-mail: ego@rolmail.net

MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Il modulo dovrà essere trasmesso a Via Nazionale 22, 39027 Curon Venosta - (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: info@ego-oberland.it.

Cognome

Nome

a.) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:

Indirizzo postale a cui inviare la risposta

Indirizzo e-mail

b.) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:

Indirizzo fornitura:

Codice cliente:

POD¹:

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

¹ codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica



Energie
Genossenschaft
Oberland

Energie Genossenschaft Oberland
Azienda Energetica Oberland - "Rojenbach"
39027 Reschen/Resia - Hauptstr./Via Nazionale 22

Tel. 0473 632048 - ego@rolmail.net - MwSt./P.IVA 01744030212

c.) *Indicare descrizione dei fatti contestati:*

d.) *Indicare l'argomento del 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 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.

e.) Qualora il reclamo abbia per oggetto la **fatturazione di importi anomali**, indicare l'autolettura e la relativa data:

Autolettura in data

F0 (monorario) pari a

F1 pari a

F2 pari a

F3 pari a

Il reclamo può essere inviato anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta scritta: il nome ed il cognome; l'indirizzo di fornitura; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

Luogo e data

.....

Firma del Cliente