

MODULO RECLAMI

Dati identificativi Cliente <i>(I dati del Cliente che devono essere obbligatoriamente inseriti al fine della trattazione del reclamo sono contrassegnati con l'asterisco (*))</i>	
*Nome	*Cognome
Data di nascita	Luogo di nascita
Codice fiscale	Telefono
*Indirizzo postale/mail/PEC	*Indirizzo fornitura
*Servizio cui si riferisce il reclamo	
<ul style="list-style-type: none"> •energia elettrica •gas naturale •energia elettrica e gas naturale 	*Codice POD (EE) _____ *Codice PDR (GAS) _____ *Codice Cliente ¹ _____
Codice Cliente	
Argomento reclamo <i>(vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li style="width: 33%;">•contratti <li style="width: 33%;">•fatturazione <li style="width: 33%;">•bonus sociale <li style="width: 33%;">•morosità e sospensione <li style="width: 33%;">•misura <li style="width: 33%;">•qualità commerciale <li style="width: 33%;">•mercato <li style="width: 33%;">•connessioni, lavori e qualità tecnica <li style="width: 33%;">•altro 	
*Descrizione reclamo	
_____ _____ _____ _____	
Modalità inoltro reclamo	
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità: -Mail: info@catenergy.it -Racc. A/R: Cat Energy S.r.l. Via Fedro 2, 20141 Milano (MI) -consegna c/o gli Uffici commerciali siti in via Fedro 2, 20141 Milano (MI)	

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

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

¹ Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il Codice POD/PDR

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, 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.