MODULO RECLAMI

Dati identificativi Cliente (I dati del Cliente che devono essere obbligatoriamente inseriti al fine della trattazione del reclamo sono contrassegnati con l'asterisco (*))	
*Nome	*Cognome
Data di nascita	Luogo di nascita
Codice fiscale	Telefono
*Indirizzo postale/mail/PEC	*Indirizzo fornitura

*Servizio cui si riferisce il reclamo	
• energia elettrica • gas naturale • energia elettrica e gas naturale	*Codice POD (EE) _____ *Codice PDR (GAS) _____ *Codice Cliente1_____
Codice Cliente	

Argomento reclamo (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)		
• contratti	•fatturazione	•bonus sociale
• morosità e sospensione	•misura	•qualità commerciale
• mercato	•connessioni, lavori e qualità tecnica	•altro

*Descrizione reclamo

_____

_____

_____

_____

Modalità inoltro reclamo

Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità:
-Mail: info@bresciagaseluce.it
-Racc. A/R: Brescia Gas e Luce S.r.l. - Centro direzionale tre torri - Torre sud Via Flero 46
-consegna c/o gli Uffici commerciali siti presso il Centro direzionale tre torri - Torre sud Via Flero 46

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

[1] Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibileil Codice POD/PDR

Brescia Gas e Luce S.r.l.
Centro direzionale tre torri – Torre sud Via Flero 46
25125 Brescia
P.IVA 10233370963

(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.