

## MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Inviare a: [assistenza@energylifegate.it](mailto:assistenza@energylifegate.it)

Barrare il servizio cui si riferisce il reclamo:                      Energia elettrica                       Gas naturale                       Entrambe

Dichiarante (Cognome e Nome/Rag. Sociale dell'intestatario dell'utenza)						
Cognome*				Nome*		
Nato a		il		in qualità di		
Rag. Sociale (in caso di fornitura intestata a soggetto giuridico)						

Recapiti Dichiarante											
Telefono o Cellulare			Fax			e-mail*(1)					
Indirizzo comunicazioni*			n.*		CAP*		Città*			Prov.*	

Dati identificativi della fornitura												
Indirizzo di fornitura*				n.*		CAP*		Città*			Prov.*	
Codice Cliente o Cod. Utenza*				Codice POD e/o Codice PDR*								

### Argomento del reclamo\* (Barrare l'argomento del proprio reclamo)

- Contratto** (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 (C<sup>MOR</sup>))
- 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)

### Descrizione del reclamo\*

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
---

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Firma del Cliente  \_\_\_\_\_