

SEGNALAZIONE

Il sottoscritto Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

Indirizzo di fornitura: via _____ n. _____ Comune _____ Prov. _____ CAP Indirizzo postale: via _____ n. _____ Comune _____ Prov. _____ CAP

(compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura)

Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Codice Servizio/Cliente _____ PdR/POD _____

Tipologia Servizio: Gas naturale Energia Elettrica Altro Servizio _____Tipologia Cliente: Gas naturale bassa pressione (BP) Energia Elettrica bassa tensione (BT) domestico Energia elettrica bassa tensione (BT) non domestico Energia Elettrica media tensione (MT)

Inserire i dati dell'intestatario della bolletta

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/2003.

Descrizione Segnalazione _____

Data Autolettura _____ Autolettura energia elettrica _____ F1 _____ F2 _____ F3 _____

Data Autolettura _____ Autolettura gas _____

Data _____ Firma del Cliente _____

Come presentare la segnalazione

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo ai nostri sportelli locali oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail segnalazioni@linea-piu.it o al numero fax 0382.056250.

Tempi di rispostaI tempi di risposta non potranno essere superiori a:
40 giorni solari per le risposte motivate ai reclami scritti;
30 giorni solari per le risposte alle richieste scritte di informazioni;
20 giorni solari per le rettifiche di doppia fatturazione;
90 giorni solari per le rettifiche di fatturazione.**Da compilarsi a cura di Linea Più**

Classificazione della segnalazione:

 Reclamo Richiesta di informazione Richiesta di rettifica di fatturazione Richiesta di rettifica di doppia fatturazione Importi anomali

Ricevuto il _____ Codice operatore _____ Codice Segnalazione _____

Da compilarsi a cura del Cliente

	Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
<input type="checkbox"/>	Contratti <i>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.</i>	Recesso Volture e subentri Modifiche unilaterali Altro
<input type="checkbox"/>	Morosità e sospensione <i>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).</i>	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor (corrispettivo morosità pregresse) Recesso
<input type="checkbox"/>	Mercato <i>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.</i>	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Altro
<input type="checkbox"/>	Fatturazione <i>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.</i>	Autolettura (uso della) Ricalcoli Consumi stimati errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Altro
<input type="checkbox"/>	Misura <i>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.</i>	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
<input type="checkbox"/>	Connessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza Altro
<input type="checkbox"/>	Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro
<input type="checkbox"/>	Qualità commerciale <i>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</i>	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi) Erogazioni Altro
<input type="checkbox"/>	Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza</i>	