

MODULO PER RECLAMO SCRITTO E/O RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Recapito per l'invio del reclamo

Il presente modulo può essere inviato ad ATS POWER s.r.l. attraverso una delle seguenti modalità:

- Servizio postale all'indirizzo - Piazza Giovanni Paolo II nr. 08 - 71017 Torremaggiore (FG);
- Via email all'indirizzo reclami@atspower.it;

Dati identificativi del Cliente e della fornitura

Nome e Cognome/Ragione sociale _____

Telefono _____

email _____

Servizio cui il reclamo si riferisce:

ENERGIA ELETTRICA	Codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD)*	Codice Cliente ** (se non disponibile POD)
GAS	Codice identificativo del punto di riconsegna del gas naturale (PDR)*	Codice Cliente** (se non disponibile PDR)
ENERGIA ELETTRICA E GAS	Compilare i campi delle forniture sopra riportati	

*il Codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica e del punto di riconsegna del gas naturale sono reperibili nella seconda pagina della bolletta, nel box "Dati identificativi del Pod/Pdr"

** il Codice Cliente è reperibile nella prima pagina della bolletta.

Indirizzo di fornitura _____

Recapito dove si desidera ricevere la risposta scritta:

Indirizzo di fornitura

Altro indirizzo postale

Indirizzo di posta elettronica _____



Classificazione del reclamo e delle richieste di informazioni:

[Argomento (1° livello) selezionare facendo riferimento alla tabella A che segue:]

Contratti

Morosità e sospensione

Mercato

Fatturazione

Misura Conessioni, lavori e qualità tecnica

Bonus sociale

Qualità commerciale

Altro _____

Breve descrizione della richiesta o del reclamo

Luogo e data

firma



Tabella A – Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
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
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)
	Altro
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
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
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione
	Altro
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
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
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
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>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i>	