

MODULO RECLAMI

ai sensi del TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE (TIQV) – art.8.2

(indicare l'argomento del proprio reclamo tra quelli elencati in tabella di pagina 2)

Questo modulo è stato predisposto dalla Odoardo Zecca s.r.l. per consentire ai clienti l'inoltro dei reclami riguardanti il servizio prestato. I reclami devono essere motivati.

È consentito l'inoltro del reclamo con qualsiasi altro mezzo atto a comunicare con l'esercente.

Il reclamo può essere inoltrato:

- tramite fax al numero 085.9063262
- nota scritta indirizzata a ODOARDO ZECCA S.R.L - Piazza Porta Caldari 26 - 66026 Ortona (CH)
- consegnando agli sportelli il presente modulo
- tramite posta elettronica all'indirizzo: segreteria@zeccaonline.it
segreteria@pec.zeccaonline.it

Indicare sempre il proprio codice di contratto, il POD, l'intestazione dell'utenza, il luogo della fornitura ed un recapito per comunicazioni.

Agli anziani ed ai disabili è consentito l'inoltro del reclamo anche a mezzo telefono (085.9064170) o verbalmente presso il nostro Ufficio.

Codice Contratto

Codice POD

Cognome o denominazione

Nome

Recapito telefonico

Indirizzo della fornitura

Città

Cap

Reclamo relativo all'argomento _____

Esporre il motivo del reclamo utilizzando all'occorrenza altri fogli.

Ortona _____

Firma _____

Argomento (1° 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>
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>
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>
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>
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>
Conessioni, 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>
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>
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>
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>