

MODULO RECLAMO

Ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i. e relativi allegati
Inviare via mail all'indirizzo: reclami@open-gas.it oppure Raccomandata A/R all'indirizzo: via Beato Michele Carcano, 21 - 22070 Bregano (CO)

Allegare copia carta di identità e codice fiscale dell'intestatario della fornitura.

INTESTATARIO DEL CONTRATTO

IL SOTTOSCRITTO:

COGNOME: NOME:

RAGIONE SOCIALE: (Solo per persone Giuridiche) IN QUALITA' DI RAPPRESENTANTE LEGALE DI:

CODICE FISCALE: P. IVA:

RESIDENTE / CON SEDE LEGALE IN

VIA: N°:

CAP: COMUNE: PR:

TELEFONO: MAIL:

DATI FORNITURA 1

CODICE UTENZA: POD (energia):

Indirizzo di fornitura:

VIA: N°:

CAP: COMUNE: PR:

DATI FORNITURA 2

CODICE UTENZA: PDR (gas):

Indirizzo di fornitura:

VIA: N°:

CAP: COMUNE: PR:

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO

ENERGIA ELETTRICA

GAS NATURALE

ENTRAMBI

RECAPITO PER RICEZIONE RISPOSTA DI OPEN GAS SRL

INDIRIZZO MAIL:

OPPURE:

Nome e Cognome / Ragione sociale:

VIA: N°:

CAP: COMUNE: PR:

MODULO RECLAMO

Ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i. e relativi allegati

Inviare via mail all'indirizzo: reclami@open-gas.it oppure Raccomandata A/R all'indirizzo: via Beato Michele Carcano, 21 - 22070 Bregano (CO)

Allegato 1

Tabella specificativa argomenti reclamo, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.

Argomento (1° livello) 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 di 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