

MODULO RECLAMO

Gas

Energia Elettrica

Entrambi

Cognome e Nome del cliente* _____

CF/P.IVA* _____

Codice POD * _____ / Codice PDR * _____
(riportati sulla bolletta)

Codice Fornitura * _____
(riportato sulla bolletta)

Indirizzo di Fornitura* _____

Comune _____ Cap _____ Provincia _____

Telefono _____

E-mail / Indirizzo _____

(Indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

Lettura contatore Elettricità Fasce: A1 _____ A2 _____ A3 _____

Lettura contatore Gas _____

Data di Lettura Contatore Elettrico _____ Data di Lettura Contatore Gas _____

Motivo della richiesta*: (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo) :

- **Contratti** – Reclami e richieste relativi al 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 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;
- **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;
- **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;
- **Altro** – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo:

Data (*) _____

Firma(*) _____

*Campi obbligatori

MODALITÀ E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato:

- Per mail su contatti@xlenergiaegas.com
- via posta alla sede di XL Energia e Gas Srl, Via B. Buozzi 106 – 06061 Castiglione del Lago (PG)

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO

Ogni modulo viene dall'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. XL Energia e Gas Srl si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n. 413/16 e s.m.i. dell'ARERA. Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) su xlenergiaegas.com