

## RECLAMO


**metanosud servizi**  
 GAS NATURALE • ENERGIA ELETTRICA

## DATI CLIENTE FINALE

Nome e cognome	Codice fiscale _____		
Codice Cliente	Codice PDR/POD		

Indirizzo recapito corrispondenza

Indirizzo (Via/P.zza)			Nr.	
Comune	CAP		Prov.	
e-mail/PEC	Telefono		Fax	

Indirizzo di fornitura (se diverso da quello di recapito corrispondenza)

Indirizzo			Nr.	
Comune	CAP		Prov.	

## Servizio cui si riferisce il reclamo

- energia elettrica  
 gas naturale  
 energia e gas naturale

Codice Cliente \_\_\_\_\_

## ARGOMENTO RECLAMO

*(vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)*

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> contratti              | <input type="checkbox"/> fatturazione                          | <input type="checkbox"/> bonus sociale       |
| <input type="checkbox"/> morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> misura                                | <input type="checkbox"/> qualità commerciale |
| <input type="checkbox"/> mercato                | <input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> altro               |

Estremi eventuale precedente reclamo

Comunicazione scritta del

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Risposta Metanosud (protocollo)

del

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## DESCRIZIONE DEL RECLAMO

*(descrivere in maniera puntuale il reclamo)*


---



---



---



---



---



---

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma Cliente \_\_\_\_\_

## MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente reclamo può essere trasmesso a Metanosud tramite:

- invio postale all'indirizzo: Metanosud Servizi Spa Via XXV Aprile, 59 – Località Groia, 81025 Marcianise (Caserta);
- consegna presso gli Uffici Commerciali indicati nel sito internet;
- fax al numero 0823-516983;
- invio tramite e-mail all'indirizzo reclami@metanosudservizi.it.

CODICE UNIVOCO RINTRACCIABILITÀ DELLA RICHIESTA/RECLAMO \_\_\_\_\_

DATA DI RICEVIMENTO RICHIESTA/RECLAMO \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCOLO DEL RECLAMO

Ogni reclamo ricevuto da Metanosud viene protocollato e inviato all'Ufficio competente per un approfondito esame della pratica.  
 Metanosud si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo scritto, nel rispetto degli standard di qualità del servizio di vendita fissati dal TIQV.

**CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
<b>Contratti</b>	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.
<b>Morosità e sospensione</b>	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).
<b>Mercato</b>	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.
<b>Fatturazione</b>	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.
<b>Misura</b>	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.
<b>Connessione, lavori e qualità tecnica</b>	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.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b>	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.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.