

Modulo reclami

Da consegnare allo sportello clienti più vicino o via fax al n° 049 7896852 o via e-mail all'indirizzo info@argos.company

Spett.le Argos S.r.l.,

*Il/la sottoscritto/a *Vs. cliente avente codice utente ¹nr°

*Indirizzo fornitura: via n°

Comune Cap. Prov.

*Indirizzo postale²/mail/PEC

recapito telefonico fisso: mobile:

Codice Fiscale:

*Riguardo alla fornitura di: Energia elettrica – Codice POD

Gas – Codice PDR

INVIA UN RECLAMO RELATIVO A:

- | | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Connessione, lavori, qualità tecnica | <input type="checkbox"/> Fatturazione |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Misura |
| <input type="checkbox"/> Mercato | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale | <input type="checkbox"/> Altro |

*DESCRIZIONE RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e data

*La compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria ai fini della gestione del reclamo.

Firma leggibile

¹ Il Codice utente è obbligatorio solo se non è disponibile il codice POD/PDR.

² L'indirizzo postale è obbligatorio solo se diverso dall'indirizzo di fornitura.

Classificazione di I° livello dei reclami e delle richieste di informazioni (Tabella 5, del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

Argomento	Descrizione
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 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.
Connessione, 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.