



MODULO RECLAMO

Riservata ai clienti finali - Fenix Energia

Spett.le
Fenix S.r.l.

Via Granarolo 175/4
48018 – Faenza (RA)

Il/La sottoscritto/a _____
(indicare nome e cognome intestatario fornitura)
Indirizzo postale: _____
CAP: _____ Città: _____ Prov.: _____
E-mail _____ Fax _____
Telefono _____ Cell. _____

Servizio riferimento reclamo: Gas naturale Energia elettrica
Codice punto _____
(indicato sulla bolletta alla pagina riguardante il dettaglio dei consumi e i dati fornitura)

Classificazione tipologia reclamo:
 Contratti Morosità o sospensione Mercato Fatturazione
 Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica Bonus sociale Qualità commerciale Altro
(Per le indicazioni della tipologia del reclamo da indicare, vedere tabella sul retro del modulo)

PDR / POD _____
(Codice alfanumerico identificativo punto di riconsegna del gas naturale PDR / punto di prelievo energia elettrica POD indicato sulla bolletta)

Autolettura _____ Data autolettura _____

Indirizzo di fornitura: _____
CAP: _____ Città: _____ Prov.: _____



Segnala a Fenix S.r.l.:

_____ **Data**

_____ **Firma del Cliente**

Nota informativa per il cliente sulle modalità di inoltro del reclamo:

Se non è soddisfatto dal servizio ricevuto può inviare un reclamo come previsto dal "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas" tramite il presente modulo, nelle seguenti modalità:

-  Spedendo tale modulo all'indirizzo sopra riportato nel riquadro in alto a destra
-  Tramite email all'indirizzo pec fenixenergia@legalmail.it

Il presente modulo è scaricabile sul sito www.fenixenergia.it

INDICAZIONI CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA DI RECLAMO

Contratti

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (costi di voltura o subentro), ed 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 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.

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 rapporto con personale commerciale.

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti.