

**MODULO RECLAMI**

Spett.le ROTAGAS SRL

Via Marostica, 1

20146 Milano

Oggetto : RECLAMO SCRITTO PER DISSERVIZI RISCONTRATI NELLA FORNITURA DI GAS / ENERGIA ELETTRICA

Il/La sottoscritto/a (cognome e nome) \_\_\_\_\_

intestatario/a dell'utenza con codice cliente nr. \_\_\_\_\_ PDR / POD \_\_\_\_\_

ubicata nel comune di \_\_\_\_\_ frazione \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_

Oggetto Reclamo: \_\_\_\_\_ ( vedi Classificazione dei Reclami di seguito indicata)

Subcategoria: \_\_\_\_\_ ( vedi Classificazione dei Reclami di seguito indicata)

**DESCRIZIONE DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si chiede che la risposta sia resa a mezzo :

INDIRIZZO: \_\_\_\_\_

TEL: \_\_\_\_\_

FAX: \_\_\_\_\_

E-MAIL @: \_\_\_\_\_

Nel fornire i dati sopra riportati, il sottoscritto ne autorizza il trattamento ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Il Dichiarante

\_\_\_\_\_

Se consegnato a personale ROTAGAS:

Data ricevimento

\_\_\_\_\_

L'Operatore

\_\_\_\_\_

Il presente modulo viene consegnato al Cliente affinché possa inoltrare reclamo circa la eventuale non coerenza delle prestazioni effettuate da ROTAGAS Srl, relative all'attività di vendita del gas, con i requisiti, le disposizioni ed i livelli di qualità definiti dai provvedimenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas con delibera 164/08 (TIQV), dal contratto di fornitura sottoscritto e da ogni altra norma o legge inerente l'attività di vendita del gas. In occasione della presentazione di un reclamo scritto il Cliente può richiedere di accedere alle informazioni ed ai dati che lo riguardano registrati da ROTAGAS Srl.

Il Cliente potrà far pervenire il proprio reclamo scritto a ROTAGAS Srl.:

- ♣ inoltrandolo a mezzo posta al seguente indirizzo: ROTAGAS Srl – Via Marostica 1 – 20146 Milano (MI);
- ♣ inviandolo via fax 089 – 879028 ;
- ♣ inviandolo via e-mail a [info@rotagas.it](mailto:info@rotagas.it);
- ♣ consegnandolo presso lo sportello aziendale locale indicato in bolletta.

ROTAGAS Srl provvederà ad inoltrare al Cliente la risposta entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo; la risposta motivata conterrà l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere da ROTAGAS Srl per ovviare al problema, nonché l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Da compilare a cura di ROTAGAS Srl

Reclamo ricevuto il _____ Preso in carico da _____ Evaso il _____
---

## **MODULO RECLAMI**

### **Classificazione dei reclami**

#### **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.

- Recesso
- Volture e subentri
- Modifiche unilaterali
- Altro

#### **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).

- Morosità
- Sospensione e riattivazione
- Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
- Altro

#### **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.

- Presunti contratti non richiesti
- Cambio fornitore
- Condizioni economiche nuovi contratti
- Doppia fatturazione
- Altro

#### **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.

- Autolettura
- Ricalcoli
- Consumi stimati errati
- Periodicità e fattura di chiusura
- Pagamenti e rimborsi
- Altro

#### **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:

- Cambio misuratore
- Verifica e ricostruzioni
- Mancate letture
- Altro

### **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:

- Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
- Continuità
- Valori della tensione/pressione
- Sicurezza
- Altro

### **Bonus sociale**

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni:

- Validazioni
- Cessazioni
- Erogazioni
- Altro

### **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:

- Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
- Indennizzi
- Altro

### **Altre classificazioni**

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.