

## 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 <sup>1</sup>nr° .....

\*Indirizzo fornitura: via ..... n° .....

Comune ..... Cap. .... Prov. ....

\*Indirizzo postale<sup>2</sup>/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

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

<sup>2</sup> 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
<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.

## Modulo reclami per fatturazione di importi anomali

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 <sup>1</sup>nr° .....

\*Indirizzo fornitura: via ..... n° .....

Comune ..... Cap. .... Prov. ....

\*Indirizzo postale<sup>2</sup>/mail/PEC .....

recapito telefonico fisso: ..... mobile: .....

Codice Fiscale: .....

\*Riguardo alla fornitura di:  Energia elettrica – Codice POD .....

Gas – Codice PDR .....

Autolettura: ..... Data autolettura: .....

\*DESCRIZIONE RECLAMO:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Luogo e data .....

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

Firma leggibile

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

<sup>2</sup> L'indirizzo postale è obbligatorio solo se diverso dall'indirizzo di fornitura.