



madogas
NATURAL ENERGY



RECLAMO



RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Nominativo _____

Indirizzo di fornitura _____ Tel. _____

Comune _____ Prov. _____ CAP _____

Indirizzo per la risposta scritta (non compilare se coincidente con le generalità)

Nominativo _____

Indirizzo _____ Tel. _____

Comune _____ Prov. _____ CAP _____

e-mail: _____

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO O RICHIESTA DI INFORMAZIONI

- Agli sportelli EMMEDIESSE S.r.l. (negli orari di apertura)



- Via FAX al numero 080/3729424

- Tramite segnalazione scritta indirizzata a: EMMEDIESSE S.r.l. Via Carmine n° 10 – 70033 Corato (BA)
- Tramite posta elettronica all'indirizzo : info@madogasnaturalenergy.com

SOLO PER ASPETTI COMMERCIALI E DI FATTURAZIONE



ENERGIA ELETTRICA

Codice Cliente _____

Codice identificativo del punto di prelievo (**POD**)



GAS METANO

Codice Cliente _____

Codice identificativo del punto di riconsegna (**PDR**)



madogas
NATURAL ENERGY

Argomenti I° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni
(Barrare con una X la casistica di interesse)

<input type="checkbox"/> 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 unilaterale laddove consentite.
<input type="checkbox"/> 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).
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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.
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> 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
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/> 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.
<input type="checkbox"/> Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza