

Il presente modulo compilato, datato e firmato può essere:

- Inviato via posta all'indirizzo

Prometeo S.p.A. – Marche Energie Servizio di Maggior Tutela
Via Adriatica, 2 – S.S. 16 Km 309 – 60027 Osimo (AN)

- Inviato via mail all'indirizzo **reclami@marcheenergie.it**

Gentile Cliente,

tra i nostri obiettivi principali c'è la soddisfazione dei Clienti finali.

Al fine di migliorare la qualità del servizio offerto, per la comunicazione di eventuali disservizi percepiti, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il modulo sottostante, in tal caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente ossia:

- nome e cognome
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico
- servizio cui si riferisce il reclamo
- codice POD
- descrizione dei fatti contestati.

Alla ricezione di reclami o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 40 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso o entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE

Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____

Indirizzo di fornitura: _____

Indirizzo di recapito (se diverso): _____

Indirizzo posta elettronica _____

Recapito telefonico _____

Codice Cliente*: _____ / POD* _____
(*riportati in fattura)

AUTOLETTURA del __ / __ / ____

ENERGIA ELETTRICA F1 _____ F2 _____ F3 _____

DATI IDENTIFICATIVI

OGGETTO: **RECLAMO** **RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

MOTIVO: **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.

MOROSITA' 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

CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA
Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, 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.

QUALITA' 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

DESCRIZIONE (descrivere sinteticamente le motivazioni di presentazione del reclamo/richiesta di informazioni)

Il richiedente ha preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa.

Luogo e data _____

Il Cliente _____