



Modulo per segnalazioni sul servizio di teleriscaldamento

Numero Cliente _____

Indirizzo di fornitura

Comune _____

Cap _____

Il/La sottoscritto/a (cognome, nome/ragione sociale) _____

Codice fiscale _____

P. IVA _____

Residente in (indirizzo) _____

n° _____

Comune di _____

CAP _____

Prov _____

e-mail _____

cell/tel _____

fax _____

Relativamente all'Argomento di seguito barrato (per i dettagli vedere il retro del modulo):

| Argomento (1° livello) | comunica quanto segue |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti | _____ |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | _____ |
| <input type="checkbox"/> Mercato | _____ |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione | _____ |
| <input type="checkbox"/> Misura | _____ |
| <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | _____ |
| <input type="checkbox"/> Qualità commerciale | _____ |
| <input type="checkbox"/> Altro | _____ |

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta:

scritta, web, telefonica, verbale,

inoltrata in data _____

per la quale:

non ho ricevuto riscontro, la risposta non era chiara, il caso non è stato risolto

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Data _____

Timbro/Firma Cliente _____

**da inviare via mail a MCT_CondominiT1@eniplenitude.com
o via fax a 08100760022**

Argomento (1° livello)

| | |
|--|--|
| Contratti | Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite. |
| Morosità e sospensione | Comunicazioni relative 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 | Comunicazioni 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 reviste in contratto ed applicate. |
| Fatturazione | Comunicazioni relative 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 | Comunicazioni relative 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 | Comunicazioni 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. |
| Altro | Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. |
| Qualità commerciale | Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione. |