

MODULO RECLAMI / RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Spett.le

Reale Energia Srl
Via Cocchi 10
56121 Ospedaletto (PI)

E-mail: reclami@realeenergia.it

Reclamo (vedi codici pag.2)

Richiesta di informazioni (vedi codici pag.2)

| | | |
|---------------------------------------|-------|-----------|
| Il sottoscritto | | |
| Rappresentante legale azienda | | |
| Indirizzo | | |
| Comune | Cap | Provincia |
| Telefono | | |
| Fascia oraria reperibilità telefonica | | |
| N. codice cliente | | |
| Codice fiscale | P.iva | |
| Indirizzo fornitura | | |
| | | |

Classificare reclamo (vedi codici pag.2) **ARGOMENTO** _____ **SUBARGOMENTO** _____

- | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Misura | <input type="checkbox"/> Connessione | <input type="checkbox"/> Bonus sociale |
| <input type="checkbox"/> Morosità | <input type="checkbox"/> Qualità | <input type="checkbox"/> Altro | <input type="checkbox"/> Mercato |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione | | | |

Descrizione:

Data invio reclamo ___/___/____

Timbro e Firma cliente



Reale Energia Srl
Sede Legale Via Mario Canavari, 16 - 56127 Pisa
Sede Operativa: Via Cocchi 10 - 56121 Ospedaletto (PI)



P. IVA: 02452390509 PEC: realeenergia@pec.it
mail: assistenzaclienti@realeenergia.it
www.realeenergia.it

| ARGOMENTI (1 LIVELLO) | | SUB ARGOMENTO (2 LIVELLO) | |
|---|---|---------------------------|--|
| COD 1 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. | A | Recesso |
| | | B | Volture e subentri |
| | | C | Modifiche unilaterali |
| | | D | Altro |
| COD 2 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) | A | Morosità |
| | | B | Sospensione e riattivazione |
| | | C | Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) |
| | | D | Altro |
| COD 3 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. | A | Presunti contratti non richiesti |
| | | B | Cambio fornitore |
| | | C | Condizioni economiche nuovi contratti |
| | | D | Doppia Fatturazione |
| | | E | Altro |
| COD 4 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. | A | Autolettura (uso della) |
| | | B | Ricalcoli |
| | | C | Consumi stimati errati |
| | | D | Periodicità e fattura di chiusura |
| | | E | Pagamenti e rimborsi |
| | | F | Altro |
| COD 5 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 | A | Cambio misuratore |
| | | B | Verifica e ricostruzioni |
| | | C | Mancate letture |
| | | D | Altro |
| COD 6 CONNESSIONE, LAVORI E QUALITA' 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. | A | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) |
| | | B | Continuità |
| | | C | Valori della tensione/pressione |
| | | D | Sicurezza |
| | | E | Altro |
| COD 7 BONUS SOCIALE | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. | A | Validazioni |
| | | B | Cessazioni |
| | | C | Erogazioni |
| | | D | Altro |
| COD 8 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 | A | Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) |
| | | B | Indennizzi |
| | | C | Altro |
| COD 9 ALTRO | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza | | |



Reale Energia Srl

Sede Legale Via Mario Canavari, 16 - 56127 Pisa

Sede Operativa: Via Cocchi 10 - 56121 Ospedaletto (PI)



P. IVA: 02452390509 PEC: realeenergia@pec.it

mail: assistenzaclienti@realeenergia.it

www: www.realeenergia.it