



## **AURICA ENERGIA S.R.L.**

Via Marco D'Aviano 2 20131 Milano (MI) Fax: 02.36522870 Tel: 02.45071267 contratti@auricaenergia.com www.auricaenergia.com

## **MODULO RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

sottoscritto Nome	e Cognome* / Ra	gione Sociale				
Indirizzo di fornitura*: viaIndirizzo postale* via		n	Comune			
		n	Comune			
compilare solo se div	verso dall'indirizzo	o di fornitura)				
elefono		Fax		E-mail*		
odice Servizio/Clien	te*		_ PDR/POD			
e non disponibile Co	odice PDR/POD)					
ipologia Servizio*:	☐ Gas naturale	☐ Energia Elettrica	☐ Entrambi			
ipologia Cliente:	☐ Gas naturale	bassa pressione (BP)		☐ Energia E	lettrica bassa tensione	(BT) domestico
	☐ Energia elettr	ica bassa tensione (B	T) non domestico	□ Energia Elettrica me	dia tensione (MT)	
nserire i dati dell'int	testatario della b	olletta				
 Data		-			Firma	del Cliente

## Come presentare il reclamo/richiesta di informazioni

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo ai nostri sportelli locali oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail contratti@auricaenergia.com o al numero fax 02.36522870





# **AURICA ENERGIA S.R.L.**

Via Marco D'Aviano 2 20131 Milano (MI) Fax: 02.36522870 Tel: 02.45071267 contratti@auricaenergia.com www.auricaenergia.com

Da compilarsi a cura di <b>AURICA ENERGIA S.r.l.</b> Classificazione della segnalazione:						
☐ Reclamo	$\square$ Richiesta di informazione	☐ Codice operatore	☐ Codice Segnalazione			
Ricevuto il _						

#### Da compilarsi a cura del Cliente

	ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUB ARGOMENTO (2° LIVELLO)
		Recesso
	Contratti Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di	Volture e subentri
	intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche	Modifiche unilaterali
	unilaterali laddove consentite.	Altro
R □ p d	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	Morosità
		Sospensione e riattivazione
		Cmor (corrispettivo morosità pregresse)
	relativo a morosità pregresse (Cmor).	Recesso
		Presunti contratti non richiesti
П	Mercato	Cambio fornitore
	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.	Condizioni economiche nuovi contratti
		Doppia fatturazione
		Altro
		Autolettura (uso della)
		Ricalcoli
	Fatturazione	Consumi stimati errati
	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.	Periodicità e fattura di chiusura
		Pagamenti e rimborsi
		Importi per consumi risalenti a più di due anni
		Altro
	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	Cambio misuratore
		Verifica e ricostruzioni
		Mancate letture
	del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.	Altro
		Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)
	Connessioni, lavori e qualità tecnica	Continuità
	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del	Valori della tensione/pressione
	servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti	Sicurezza
	alla sicurezza.	Altro
		Validazioni
	Bonus sociale  Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Cessazioni
		Erogazioni
		Altro





# **AURICA ENERGIA S.R.L.**

Via Marco D'Aviano 2 20131 Milano (MI) Fax: 02.36522870 Tel: 02.45071267 contratti@auricaenergia.com www.auricaenergia.com

	Qualità commerciale	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e	Erogazioni
	di distribuzione	Altro
	Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza	