

## Modulo Reclami

I reclami possono essere inviati per

- Posta a **M.P. MONDINO S.R.L.** - Via del Lavoro 23 - 14100 ASTI (AT)
- Fax : 0141/470523
- E-mail: [amministr@mpmondino.it](mailto:amministr@mpmondino.it)

**Codice cliente:** \_\_\_\_\_ **codice PDR:** \_\_\_\_\_

Intestazione Fornitura (Nominativo/Ragione Sociale) \_\_\_\_\_  
Indirizzo di fornitura : Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Comune di: \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_  
Telefono: \_\_\_\_\_ - cellulare \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Breve descrizione dei fatti contestati:

---

---

---

Nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali occorre fornire l'autolettura del misuratore:

data lettura gas \_\_\_\_\_ lettura gas mc \_\_\_\_\_

Indicare l'argomento del reclamo (vedi classificazione di primo

Contratti	Morosità e sospensione	Mercato	Fatturazione
Misura	Connessioni, lavori e qualità tecnica	Bonus sociale	Qualità commerciale

Altro.....

La presente segnalazione è riferita ad una precedente comunicazione inoltrata il \_\_\_\_\_ tramite \_\_\_\_\_

per la quale :            la risposta non è stata chiara/completa            il problema non è stato ancora risolto            il problema si è  
ripresentato.

Firma leggibile

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(firma per i clienti domestici/timbro e firma per i clienti non domestici)

RICEVUTA DA M.P.MONDINO S.R.L IN DATA \_\_\_\_\_ FIRMA DELL'INCARICATO \_\_\_\_\_

### Classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazioni (ai sensi 413/2016/R/COM)

Argomento

**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.

**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).

**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 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.

**Bonus sociale:** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

**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

**Altro:** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza