



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative

Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

Cliente domestico - mercato libero

Spett.le
**Cooperativa Centrale
Elettrica Fleres**
Fleres 124
39041 Brennero (BZ)

e-mail: info@ew-pflersch.it

MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Cooperativa Centrale Elettrica Fleres. Il modulo dovrà essere trasmesso a **Cooperativa Centrale Elettrica Fleres**, con sede legale in Fleres 124, 39041 Brennero (BZ), oppure all'indirizzo e-mail: info@ew-pflersch.it

Cognome

Nome

a.) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:

Indirizzo postale a cui inviare la risposta

.....

Indirizzo e-mail@.....

b.) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:

Indirizzo fornitura:

Codice cliente:

POD¹:

¹ codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch

Cooperativa Centrale Elettrica Fleres

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative

Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

Cliente domestico - mercato libero

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

c.) Indicare descrizione dei fatti contestati:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

d.) Indicare l'argomento del reclamo:

☐ **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**



Elektrizitätsgenossenschaft Pflersch
Cooperativa Centrale Elettrica Fleres

39041 Gossensass (BZ) – Fraktion Pflersch Nr. 124

39041 Colle Isarco (BZ) – Frazione Fleres n. 124

Tel. 0472/770078 Fax 0472/670661

E-Mail: info@ew-pflersch.it

Mwst.Nr. – Part. IVA 00188500219 Eingetr. Handelsreg. BZ – Iscr. nel Reg. Impr. BZ 00188500219

Eingetr. Landesgenossenschaftsregister CAL – A 145413 – Iscr. nel Registro Provinciale delle Cooperative

Aufbewahrungsort der Steuerelemente Pflersch 124 – Luogo cons. doc. Fiscali Fleres 124

Cliente domestico - mercato libero

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.

e.) Qualora il reclamo abbia per oggetto la *fatturazione di importi anomali*, indicare l'autolettura e la relativa data:

Autolettura in data.....

F0 (monorario) pari a

F1 pari a

F2 pari a

F3 pari a

I reclamo può essere inviato anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta scritta: il nome ed il cognome; l'indirizzo di fornitura; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

.....

Luogo e data

.....

Firma del Cliente