



Monza Brianza Gas e Luce S.r.l.
Via Gaetano Donizetti 8
20900 Monza
P.IVA 12912970964

MODULO RECLAMI

Dati identificativi Cliente <i>(I dati del Cliente che devono essere obbligatoriamente inseriti al fine della trattazione del reclamo sono contrassegnati con l'asterisco (*))</i>	
*Nome	*Cognome
Data di nascita	Luogo di nascita
Codice fiscale	Telefono
*Indirizzo postale/mail/PEC	*Indirizzo fornitura
*Servizio cui si riferisce il reclamo	
<ul style="list-style-type: none">• energia elettrica• gas naturale• energia elettrica e gas naturale	<ul style="list-style-type: none">*Codice POD (EE) _____*Codice PDR (GAS) _____*Codice Cliente¹ _____
Codice Cliente	
Argomento reclamo <i>(vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)</i>	
<ul style="list-style-type: none">• contratti• fatturazione• bonus sociale• morosità e sospensione• misura• qualità commerciale• mercato• connessioni, lavori e qualità tecnica• altro	
*Descrizione reclamo	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Modalità inoltra reclamo	
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">- Mail: info@monzabrianzagaseluce.it- Fax: 035-0740793- Racc. A/R: Monza Brianza Gas e Luce S.r.l. Via Gaetano Donizetti 8 20900 Monza- consegna c/o gli Uffici commerciali siti in Via Gaetano Donizetti 8 20900 Monza	

¹ Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il Codice POD/PDR

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

CLASSIFICAZIONE DI I° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

Argomento	Descrizione
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.
Connessione, 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.