

Se il reclamo si riferisce ad una fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la data della stessa:

Contatore elettronico: Solo per energia Elettrica	F1 _____	Contatore non elettronico: per energia elettrica/gas naturale	F0 _____
	F2 _____		
	F3 _____		

Data di lettura: ____/____/____

Fintel Gas e Luce Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora nel reclamo venga comunicato un recapito di posta elettronica, tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

In caso di mancato rispetto della tempistica di risposta sopra indicata con causa imputabile a Fintel Gas e Luce Srl, verrà corrisposto un indennizzo pari a venticinque (25) euro. L'indennizzo è crescente in relazione al ritardo nella risposta:

- se la risposta avviene oltre 30, ma entro 60 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di venticinque (25) euro;
- se la risposta avviene oltre 60, ma entro 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di cinquanta (50) euro;
- se la risposta avviene oltre 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di settantacinque (75) euro.

OGGETTO DEL RECLAMO	DESCRIZIONE DELLE VOCI
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.

DATA:

FIRMA DEL CLIENTE:

Rispedire con una delle seguenti modalità: • Pec: reclamigas@fintelgaseluce.it • Fax: **+39 0733 205 098**

• Posta ordinaria: via E. Fermi 19, 62010 Pollenza (MC) Per supporto nella compilazione del modulo: **800 979 215**

Titolare del trattamento dei dati personali è Fintel Gas e Luce Srl. Informativa privacy reperibile sul sito www.alperia.eu/fintel, nella sezione "Privacy" che si trova nel footer in fondo alla homepage.

Fintel Gas e Luce Srl - Direzione e coordinamento di Alperia Spa - Via Dodiciville 8, 39100 Bolzano
T +39 0733 201 170 - F +39 0733 205 098 - E fintelgaseluce@alperia.eu

www.alperia.eu/fintel