

MODULO RECLAMO

Dati identificativi Cliente (*dati obbligatori ai fini di gestione del reclamo)	
*Nome	*Cognome
Data di nascita	Luogo di nascita
Codice fiscale	Telefono
*Indirizzo postale ¹ /mail/PEC	*Indirizzo fornitura
*Servizio cui si riferisce il reclamo	
☐ energia elettrica ☐ gas naturale ☐ energia elettrica e gas naturale	*Codice Cliente ² _____ *Codice POD (EE) ³ _____ *Codice PDR (GAS) ⁴ _____
Argomento reclamo (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)	
☐ contratti ☐ fatturazione ☐ bonus sociale ☐ morosità e sospensione ☐ misura ☐ qualità commerciale ☐ mercato ☐ connessioni, lavori e qualità tecnica ☐ altro	
*Descrizione reclamo	
_____ _____ _____ _____	
Modalità inoltro modulo reclamo	
Il presente modulo reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità ⁵ : - Mail: info@proenergyspa.it - PEC: proenergypec@legalmail.it - Racc. A/R: Proenergy SPA - Piazza Quattro Novembre nr.1 - 20124 Milano - C/o gli uffici siti in: Piazza Quattro Novembre nr.1 - 20124 Milano	

Luogo e data, _____

Firma del Cliente _____

¹ Se diverso dall'indirizzo di fornitura.

² Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD/PDR ed è reperibili sulla prima pagina della bolletta.

³ Il codice PDR e il codice POD sono reperibili sulla prima pagina della bolletta.

⁴ Il codice PDR e il codice POD sono reperibili sulla prima pagina della bolletta.

⁵ L'utilizzo del presente modulo è facoltativo. Il diritto di ripensamento può essere esercitato anche con altre modalità alternative previste delle CGF.

PROENERGY S.p.a.

 Piazza Quattro Novembre 1, 20124 Milano
 Tel: 02.22471235 - fax: 02.2423272
 Mail: info@proenergyspa.it
 Sito: www.proenergyspa.it

Capitale Soc. € 800.000,00 i.v.
 Cod. Fiscale e P.IVA 09080630966
 Iscrizione Registro Imprese di Milano
 R.E.A. n. 2067399

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.
Conneessione, 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.

PROENERGY S.p.a.

 Piazza Quattro Novembre 1, 20124 Milano
 Tel: 02.22471235 - fax: 02.2423272
 Mail: info@proenergyspa.it
 Sito: www.proenergyspa.it

Capitale Soc. € 800.000,00 i.v.
 Cod. Fiscale e P.IVA 09080630966
 Iscrizione Registro Imprese di Milano
 R.E.A. n. 2067399