

# RECLAMI

Siamo sempre a tua disposizione per qualunque necessità relativa alla tua fornitura di luce e di gas naturale e puoi sempre contattare il nostro servizio di assistenza per risolvere rapidamente ogni segnalazione. Qualora fossi insoddisfatto puoi inviare per iscritto la tua segnalazione utilizzando i moduli che trovi in questa pagina.

Ti ricordiamo che puoi inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare la modulistica prevista 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 motivata 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, gas, entrambi);
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- una breve descrizione dei fatti contestati.

MODULO RECLAMI

MODULO RECLAMI PER IMPORTI ANOMALI DI FATTURAZIONE

## QUALITÀ COMMERCIALE

### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari 90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

### Standard generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

Indicatore	Standard specifico
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

### Standard specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	Tempo medio di risposta (gg.)	Indennizzi (€)
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (30 gg. solari)	193	193	0	5	0
Tempo massimo di rettifica di fatturazione (90 gg. solari)	116	116	0	5	0
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione (20 gg. solari)	0	0	0	0	0

### Standard generale di qualità commerciale della vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)

Indicatore	Richieste ricevute	Risposte inviate entro lo standard	Risposte inviate oltre lo standard	% di rispetto	Tempo medio di risposta (gg.)
Percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo di 30 giorni solari (95%)	209	209	0	100%	5