

MODULO RECLAMI RELATIVO AL SERVIZIO GAS NATURALE ED ENERGIA ELETTRICA



Vendita Gas ed Energia Elettrica

MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente reclamo può essere trasmesso a ASM ENERGIA S.P.A. tramite:

- invio postale all'indirizzo: V.le Petrarca 68 - 27029 Vigevano (PV)
- consegna presso gli Uffici Commerciali di ASM ENERGIA S.P.A. siti in
 - V.le Petrarca, 68 27029 Vigevano (PV)
 - Corso Josti, 1 27036 Mortara (PV)
- fax al numero 0381 82 794
- invio tramite e-mail all'indirizzo asmenergia@asmenergia.com
- direttamente dal sito internet www.asmenergia.com

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCOLO DEL RECLAMO

Ogni reclamo ricevuto da ASM ENERGIA S.P.A. viene protocollato e inviato all'Ufficio competente per un approfondito esame della pratica.

ASM ENERGIA S.P.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo scritto, nel rispetto degli standard di qualità del servizio di vendita fissati dalla Deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com 164/08 e s.m.i. (TIQV).

TABELLA DI CLASSIFICAZIONE DI PRIMO LIVELLO RECLAMI

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

Conessioni, 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