

Recapito per l'invio del reclamo

Il presente modulo può essere inoltrato a Tea Energia tramite:

- servizio postale all'indirizzo Tea Energia s.r.l. – via Taliercio 3 – 46100 Mantova;
- posta elettronica all'indirizzo clienti@teaspa.it;
- fax al numero verde gratuito 800 473160;
- consegna agli sportelli di Tea Energia sul territorio.

Dati identificativi della fornitura e del cliente finale

(*) Nome e Cognome / Ragione sociale

(*) Indirizzo di fornitura

(*) Servizio cui il reclamo si riferisce:

GAS

Codice PDR:

Codice Cliente: se codice PDR non disponibile

ENERGIA ELETTRICA

Codice POD:

Codice Cliente: se codice POD non disponibile

ENTRAMBI (gas + energia elettrica)

compilare i dati delle forniture sopra riportati

(*) Recapito per l'invio della risposta:

Indirizzo di fornitura

Altro indirizzo postale.....

Indirizzo di posta elettronica

Se indicato, l'indirizzo di posta elettronica verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Telefono

Breve descrizione dei fatti contestati

(*)

.....

.....

.....

.....

.....

Il reclamo è relativo alla fatturazione di importo anomalo

Autolettura GAS:

Data: ____ / ____ / ____

Autolettura EE: F1 F2 F3

Data: ____ / ____ / ____

Il reclamo relativo alla fatturazione di importo anomalo è definito dall'art. 9 del TIQV ("Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale", all. A alla Delibera AEEGSI 413/2016/R/com). In tali reclami è obbligatorio per il cliente riportare l'autolettura.

(luogo e data)

(firma)

Il cliente ha facoltà di inviare il reclamo al venditore senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi: nome e cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso da quello di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta; servizio; codice PDR / POD o in alternativa codice cliente; breve descrizione dei fatti contestati.

Classificazione del reclamo

Il cliente ha la facoltà di indicare l'argomento e il sub-argomento cui il reclamo si riferisce.
In ogni caso, il venditore non è vincolato alla classificazione eventualmente indicata dal cliente.

ARGOMENTO (1° livello)	SUB-ARGOMENTO (2° livello)
<input type="checkbox"/> Contratti <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Cmor (corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Mercato <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Fatturazione <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Misura <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Conessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Valori della tensione / pressione <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	<input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale <i>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.</i>	<input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</i>	