



Milano gas e luce s.r.l.  
Via Fedro, 2  
20141 Milano MI  
P.IVA 07449550966

### MODULO RECLAMI

Dati identificativi Cliente <i>(dati richiesti ai fini di gestione del reclamo)</i>		
Nome	Cognome	
Data di nascita	Luogo di nascita	
Codice fiscale	Telefono	
Indirizzo postale/mail/PEC	Indirizzo fornitura	
Servizio cui si riferisce il reclamo		
<input type="checkbox"/> energia elettrica <input type="checkbox"/> gas naturale <input type="checkbox"/> energia e gas	Codice POD (EE) _____ Codice PDR (GAS) _____	
Codice Cliente		
Argomento reclamo <i>(vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)</i>		
<input type="checkbox"/> contratti	<input type="checkbox"/> fatturazione	<input type="checkbox"/> bonus sociale
<input type="checkbox"/> morosità e sospensione	<input type="checkbox"/> misura	<input type="checkbox"/> qualità commerciale
<input type="checkbox"/> mercato	<input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/> altro
Descrizione reclamo		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Modalità inoltro reclamo		
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità: - Mail: info@milanogaseluce.it - Fax: 0289 763302 - Racc. A/R: Milano Gas e Luce S.r.l. - via Fedro n. 2 – 20141 MILANO (MI) - consegna c/o gli Uffici commerciali siti in via Fedro n. 2 – 20141 MILANO (MI)		

Luogo e data, \_\_\_\_\_

Firma del Cliente \_\_\_\_\_



Milano gas e luce s.r.l.  
Via Fedro, 2  
20141 Milano MI  
P.IVA 07449550966

## CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

Argomento	Descrizione
<b>Contratti</b>	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.
<b>Morosità e sospensione</b>	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).
<b>Mercato</b>	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.
<b>Fatturazione</b>	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.
<b>Misura</b>	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.
<b>Connessione, lavori e qualità tecnica</b>	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.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b>	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.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.