



Bergamo Gas e Luce S.r.l.  
Via Camozzi, 111  
24121 Bergamo  
P.IVA 10233370963

## MODULO RECLAMI

<b>Dati identificativi Cliente</b> <i>(I dati del Cliente che devono essere obbligatoriamente inseriti al fine della trattazione del reclamo sono contrassegnati con l'asterisco (*))</i>		
*Nome	*Cognome	
Data di nascita	Luogo di nascita	
Codice fiscale	Telefono	
*Indirizzo postale/mail/PEC	*Indirizzo fornitura	
<b>*Servizio cui si riferisce il reclamo</b>		
• energia elettrica	*Codice POD (EE) _____	
• gas naturale	*Codice PDR (GAS) _____	
• energia elettrica e gas naturale	*Codice Cliente <sup>1</sup> _____	
Codice Cliente		
<b>Argomento reclamo</b> <i>(vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)</i>		
• contratti	• fatturazione	• bonus sociale
• morosità e sospensione	• misura	• qualità commerciale
• mercato	• connessioni, lavori e qualità tecnica	• altro
<b>*Descrizione reclamo</b>		
_____ _____ _____ _____		
<b>Modalità inoltro reclamo</b>		
Il presente reclamo può essere inviato al Fornitore attraverso una delle seguenti modalità: - Mail: info@bergamogaseluce.it - Fax: 035-0740793 - Racc. A/R: Bergamo Gas e Luce S.r.l. Via Camozzi, 111 24121 Bergamo - consegna c/o gli Uffici commerciali siti in via Camozzi, 111 24121 Bergamo		

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

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

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

<sup>1</sup> Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il Codice POD/PDR

(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.