



AMG GAS

MODULO RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati per:

- posta ad AMG GAS s.r.l. Via Amm. Gravina 2/E, 90139 Palermo
- e-mail a reclami@amg.pa.it

Il modulo dei reclami è disponibile sul sito internet www.amg.pa.it e presso tutti gli sportelli Aziendali.



Intestazione fornitura:
Cognome e Nome o Ragione Sociale

Indirizzo fornitura: Via n. Città

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Codice Anagrafico

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Numero Servizio

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Codice POD/PDR

Elettrico Gas
(Servizio a cui si riferisce il reclamo)

Indirizzo postale per l'invio della risposta scritta, se diverso dall'indirizzo di fornitura: Presso

Via n. Città CAP

Indirizzo di posta elettronica del cliente per l'invio della risposta scritta:

Telefono fisso Telefono cellulare

Breve descrizione dei fatti contestati:

.....

.....

.....

Nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali occorre fornire l'autolettura del misuratore:

Data lettura Gas	Letture Gas
<input type="text"/>	MC <input type="text"/>

Data lettura Luce	Letture Luce
<input type="text"/>	KWh <input type="text"/> F1 <input type="text"/> F2 <input type="text"/> F3 <input type="text"/>

Indicare l'argomento del reclamo (vedi Classificazione di primo livello dei reclami nella pagina seguente):

Contratti Morosità e sospensione Mercato Fatturazione

Misura Connessioni, lavori e qualità tecnica Bonus sociale Qualità commerciale

Altro

La presente segnalazione è riferita ad una precedente comunicazione inoltrata il tramite

per la quale: La risposta non è stata chiara/completa Il problema non è stato ancora risolto Il problema si è ripresentato

.....
Data

X.....
Firma (clienti domestici) / Timbro e Firma (clienti non domestici)

Classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazioni
(ai sensi 413/2016/R/COM)

Argomento
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
Connessioni, 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