

MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di Kostner Srl. Il modulo dovrà essere trasmesso a Via Plattner 4, 39040 Varna (BZ) oppure all'indirizzo e-mail: info@kosi.energy

Cognome

Nome

a.) Indicare l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta:

Indirizzo postale a cui inviare la risposta.....

Indirizzo e-mail@.....

b.) Indicare uno dei successivi codici di identificazione:

Indirizzo fornitura:

Codice cliente:

POD :

Servizio a cui si riferisce il reclamo: energia elettrica

c.) Indicare descrizione dei fatti contestati:

.....

.....

.....

.....

d.) Indicare l'argomento del reclamo:

- 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.

e.) Qualora il reclamo abbia per oggetto la fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la relativa data:

Autolettura in data.....
F0 (monorario) pari a
F1 pari a
F2 pari a
F3 pari a

I reclamo può essere inviato anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta scritta: il nome ed il cognome; l'indirizzo di fornitura; l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico); il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente; una breve descrizione dei fatti contestati.

.....

Luogo e data

.....

Firma del Cliente