MODULO DI RECLAMO

Indicare il servizio cui si riferisce il reclamo: ◯ Gas Naturale ◯ Energia Elettrica ◯ Dual

Dati del Cliente

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

Telefono _____ E-mail _____

Sede legale:

Indirizzo _____ n _____

Comune _____ Prov _____ Cap _____

Località di fornitura:

Indirizzo _____ n _____

Comune _____ Prov _____ Cap _____

PRD _____ **POD** _____

Indicare l'argomento del reclamo o della richiesta di informazioni *(come da tabella 5 estratta dalla delibera 413/2016/R/com dell'AEEGSI)*

◯ contratti ◯ morosità e sospensione ◯ mercato ◯ misura

◯ connessioni, lavoro e qualità tecnica ◯ bonus sociale ◯ qualità commerciale ◯ altro

Oggetto del reclamo

Descrizione reclamo *(precisare le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo)*:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Luogo _____ Data _____ **Timbro e Firma**

Sede Commerciale:
Galleria di C.so Garibaldi, 22/11 16043
Chiavari (GE)
Fax 0185 379072
info@entraco.it

Sede Legale:
Via Solferino 40
20148 Milano
CF e P.IVA 02031070994
Numero REA: MI - 1980048

www.entraco.it
800 821265

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	
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	• Recesso • Volture e subentri • Modifiche unilaterali • Altro
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 e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)	• Morosità • Sospensione e riattivazione • Cmor *(Corrispettivo morosità pregresse)* • Altro
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	• Presunti contratti non richiesti • Cambio fornitore • Condizioni economiche nuovi contratti • Doppia fatturazione • Altro
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	• Autolettura *(uso della)* • Ricalcoli • Consumi stimati errati • Periodicità e fattura di chiusura • Pagamenti e rimborsi • Importi per consumi risalenti a più di due anni • Altro
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	• Cambio misuratore • Verifica e ricostruzioni • Mancate letture • Altro
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	• Preventivi/attivazioni/lavori *(tempi e costi)* • Continuità • Valori della tensione/pressione • Sicurezza • Altro
Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni	• Validazioni • Cessazioni • Erogazioni • Altro
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	• Servizio clienti *(call center, sportelli, altri servizi)* • Indennizzi • Altro
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere inviato in forma scritta ad ENTRACO S.R.L. con le seguenti modalità:

e-mail: info@entraco.it
pec: entraco@pec.it
indirizzo: ENTRACO SRL - GALLERIA DI CORSO GARIBALDI 22/11 - 16043 CHIAVARI (GE)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, ENTRACO S.R.L. si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.
Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ENTRACO S.R.L. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/ dispacciamento, ENTRACO S.R.L. provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a ENTRACO S.R.L. entro i termini del livello di qualità previsto.
A sua volta, ENTRACO S.R.L. trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o fossero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.
Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo Delmonte, 45 Cap. 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link hiip://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm .