

Spett.le
PEGASO GAS E LUCE s.r.l.
Via Mezzanina 18
56121 Pisa

MODULO RECLAMI

Gentile Cliente,
qualora avesse la necessità di reclamare un disservizio percepito relativo alla Sua fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, La preghiamo di utilizzare il presente modulo compilando ogni sua parte nonché indicare l'argomento di cui alla pag. 2..

Tale modulo dovrà essere inviato a Pegaso Gas e Luce srl utilizzando una sola delle seguenti modalità:

- **E-mail:** servizioclienti@pegasogaseluce.it
- **Posta raccomandata a./r.:** Pegaso Gas e Luce Srl, Via Chiassatello 96, 56121 Pisa (PI)

Il Suo reclamo verrà preso in carico al più presto e avremo cura di fornire una risposta secondo i tempi e le modalità previste dalla Delibera 413/2016 e s.m.i. dell'ARERA.

Cognome e Nome *(del reclamante):*

In qualità di: intestatario della fornitura amministratore del condominio rappresentante legale dell'azienda
 delegato del cliente *(Ragione Sociale/Nome e Cognome se diverso dal reclamante)*

Codice Fiscale: P.IVA:

Codice Cliente:

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente

Recapito telefonico:

Fasce orarie di reperibilità telefonica *(preferenziale):* 09:00-13:00 14:00-18:00

Modalità di risposta *(preferenziale):*

- **E-mail**
- **Fax**
- **Posta** *(inserire indirizzo di corrispondenza)*

Indirizzo della fornitura *(via/piazza):* n°:

CAP: Comune: Provincia:

Servizio oggetto del reclamo:

SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA **POD:**

SERVIZIO GAS NATURALE **PDR:**

Data dell'autolettura GAS Autolettura del contatore Smc

In caso di reclamo riferito a più punti di fornitura, allegare l'elenco dei POD/PDR interessati e relative letture.

LUOGO **DATA** **FIRMA**

ARGOMENTO DEL RECLAMO

Barrare la casella relativa all'argomento del reclamo nella tabella sottostante

ARGOMENTO	SUB-ARGOMENTO	<input checked="" type="checkbox"/>
CONTRATTI Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intersezione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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).	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (Corrispettivo relativo a morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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.	Uso dell'Autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
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.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
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.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
BONUS SOCIALE Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
ALTRO Reclami e richieste per fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Descrizione	<input type="checkbox"/>

DESCRIZIONE DEL RECLAMO (per favore scrivere in stampatello maiuscolo):

Breve descrizione dei fatti, il motivo del reclamo e la richiesta

.....

.....

.....

.....

.....

LUOGO
DATA
FIRMA