



Azienda Energetica Prato Soc. Coop.  
Via Croce 5/C; 39026 Prato allo Stelvio  
Tel. 0473 616202  
E-Mail: info@e-werk-prad.it  
PEC-Mail: e-werk-prad@pec.it

Spett.  
**Azienda Energetica Prato Soc.  
Coop.**  
Via Croce 5/C  
39026 Prato allo Stelvio

### MODULO PER IL RECLAMO SCRITTO

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di **Azienda Energetica Prato Soc. Coop.** Il modulo dovrà essere trasmesso a **Azienda Energetica Prato Soc. Coop.; Via Croce 5/C; 39026 Prato allo Stelvio** oppure all'indirizzo e-mail **info@e-werk-prad.it**.

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 (vedi fattura): .....

POD (vedi fattura): .....

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