



AMG GAS

# MODULO RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati per:

- posta ad AMG GAS s.r.l. PIAZZA V. TUMMINELLO 4 90123 Palermo
- e-mail a [reclami@amg.pa.it](mailto:reclami@amg.pa.it)

Il modulo dei reclami è disponibile sul sito internet [www.amg.pa.it](http://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: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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)

<b>Argomento</b>
<b>Contratti</b> 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.
<b>Morosità e sospensione</b> 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).
<b>Mercato</b> 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.
<b>Fatturazione</b> 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.
<b>Misura</b> 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
<b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b> 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.
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b> 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
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza