

MODULO RECLAMO

Il/La sottoscritto/a/Rag.sociale _____
(indicare nome e cognome intestatario fornitura o ragione sociale per le società)

E-mail _____ Telefono _____ Cell. _____

Servizio riferimento reclamo: ☐ Gas naturale ☐ Energia elettrica Codice cliente _____
(indicato sulla prima pagina della bolletta sez. Dati del cliente)

Indirizzo di fornitura _____

CAP: _____ Città _____ Provincia _____

PDR _____ / **POD** _____
(Codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas naturale PDR / punto di prelievo energia elettrica POD, indicato sulla seconda pagina della bolletta nella sezione dati identificativi PDR/POD)

Recapito ricezione risposta scritta al reclamo con invio postale.

(Se il reclamo è stato inviato tramite e-mail, la risposta scritta sarà inviata allo stesso indirizzo).

Indirizzo _____

CAP: _____ Città _____ Provincia _____

Nota informativa per il cliente sulle modalità di inoltro del reclamo

Se non è soddisfatto dal servizio ricevuto può inviare un reclamo, tramite il presente modulo, nelle seguenti modalità:

- Spedendolo come lettera all'indirizzo riportato nell'intestazione del modulo, oppure
- Tramite Internet al seguente indirizzo e-mail: **reclami@powergas.it**
- Il presente modulo è anche scaricabile sul sito **www.powergas.it**

Ai sensi della TIQV - ARERA, la Powergas srl, assegnerà un numero di protocollo ufficiale al reclamo ed eseguirà la registrazione in ingresso, ai fini di successive verifiche.

Tempi di risposta a reclami richieste informazioni/rettifica di fatturazione per il gas e l'energia elettrica

(Testo integrato ARERA – TIQV)

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti e richieste di informazioni	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari



Classificazione tipologia reclamo: ☐ Contratti ☐ Morosità o sospensione ☐ Mercato
☐ Fatturazione ☐ Misura ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica ☐ Bonus sociale
☐ Qualità commerciale ☐ Altro (Per le indicazioni della tipologia del reclamo da indicare , vedere successiva tabella)

INDICAZIONI CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA DI RECLAMO DA INDICARE SUL MODULO

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

Segnala a Powergas srl:

Data

Firma cliente

V. 18/11/2025