



BENACO ENERGIA SpA

Cap.soc. 120.000,00 € i.v.
C.F./P.IVA 02323310983 • REA 440472 • AEEG 02230
Sede legale: Via E.Fermi 5A • 25087 SALÒ (BS)
Tel. 0365.42971 • Fax. 0365.448245
✉ benaco@benacoenergia.it 🌐 www.benacoenergia.it

RECLAMO GENERALE



La soddisfazione del cliente è una prerogativa per Benaco Energia; per questo motivo, è importante per noi conoscere gli eventuali inconvenienti, per migliorare la qualità del servizio offerto.



DATI DEL CLIENTE

Nome		Cognome	
Ragione Sociale (se impresa)			
P.IVA (se impresa)		Codice Fiscale	
E-mail/ indirizzo (Indicare casella di posta elettronica o indirizzo presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)			



RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI

☐ Energia Elettrica ☐ Gas ☐ Entrambi

POD	I	T				E									
PDR															
Codice cliente (riportato sulla bolletta)															
Indirizzo di Fornitura															
Lettura contatore / Data (in particolare se la segnalazione riguarda la fatturazione, lettura gas mc, lettura energia A1, A2, A3)															

Classificazione del reclamo o della richiesta di informazioni: **COMPILARE L'ALLEGATO A**

Di seguito il motivo del reclamo o della richiesta di informazioni:

(data)

(firma)



COME CONSEGNARE QUESTO MODULO:



Fax n. 0365-448245



benaco@benacoenergia.it



Benaco Energia Spa
Via Fermi, 5/A – 25087 Salò (BS)

Tabella 5 – Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
Contratti <i>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.</i>	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
Morosità e sospensione <i>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).</i>	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	Altro
Mercato <i>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.</i>	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
	Altro
Fatturazione <i>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.</i>	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
	Altro
Misura <i>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</i>	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
	Mancate letture
	Altro
Conessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
	Continuità
	Valori della tensione/pressione
	Sicurezza
	Altro
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro
Qualità commerciale <i>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</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	