



Alla Società
SMG Srl
Via Caduti. 53
20020 ARESE - MI

MODULO RECLAMO

Nome e Cognome:		
Numero Cliente:		
Comune di:	Provincia:	Cap:
Via/Piazza:		N°:
Telefono:	Fax:	E-mail:

Servizio oggetto del reclamo (barrare l'oggetto interessato)

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> rilascio preventivo | <input type="radio"/> tempo attesa allo sportello |
| <input type="radio"/> realizzazione allacciamento | <input type="radio"/> attivazione fornitura |
| <input type="radio"/> risposta a informazioni | <input type="radio"/> risposta a reclami |
| <input type="radio"/> cessazione fornitura | <input type="radio"/> lettura contatore |
| <input type="radio"/> fatturazione consumi | <input type="radio"/> facilità accesso sportelli aziendali |
| <input type="radio"/> verifica contatore | <input type="radio"/> sospensione servizio per morosità |
| <input type="radio"/> svolgimento telefonico pratiche | <input type="radio"/> pagamento delle bollette |
| <input type="radio"/> verifica pressione del gas in rete | <input type="radio"/> cortesia personale |
| <input type="radio"/> rispetto appuntamenti per sopralluoghi | <input type="radio"/> sospensioni programmate del servizio |
| <input type="radio"/> pronto intervento | <input type="radio"/> reclamo al dipendente |
| <input type="radio"/> altro _____ | |

Motivazione del reclamo (indicare sommariamente i fatti)

Informativa ai sensi dell'art. 10 Legge 675/96

I dati personali acquisiti, saranno utilizzati dalla Società in indirizzo o dalle società da essa controllate o partecipate, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, esclusivamente per lo svolgimento delle attività di smistamento e risposta dei reclami ricevuti. Ai sensi dell'art.13 della Legge 675/96, ha il diritto di accedere ai propri dati chiedendone la correzione, l'integrazione e, ricorrendone gli estremi, la cancellazione o il blocco. Pertanto, tenuto conto di quanto contenuto all'art.10 della L.675/96 autorizzo il trattamento dei miei dati personali, per le finalità e con le modalità sopra indicate.

IL CLIENTE _____

Gent.le Cliente,

se crede di non essere soddisfatto del servizio che Le stiamo offrendo e ritiene necessario inoltrare alla Società un reclamo, può utilizzare questo modulo compilandolo nella parte retrostante. Sappia che i dati richiesti ci occorrono per un corretto trattamento del Suo reclamo e ci aiutano a prendere in considerazione i suggerimenti, in esso contenuti, utili per offrirLe un servizio sempre più efficiente.

Il modulo può essere inviato a mezzo fax al n° **02/93585378** Ufficio Relazioni esterne, oppure consegnato ai nostri incaricati che Lo riceveranno presso il nostro ufficio di Arese – Via Caduti 53, oppure tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: **info@municipalegas.it**. Ricordiamo che, l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, con la delibera n° 47/00 e successive modifiche, ha stabilito standards nazionali relativi ai Livelli di qualità commerciale a cui gli esercenti devono attenersi, nel momento in cui perviene loro una richiesta di prestazione dal Cliente. Pertanto, riportiamo nelle sottoindicate tabelle le tempistiche d'esecuzione degli interventi che la nostra Società deve rispettare informando che, qualora Lei riscontrasse, in sede di richiesta, uno scostamento della nostra Società dalle tempistiche ivi riportate, potrà inoltrare una richiesta di rimborso, per mancato rispetto dei livelli di qualità, nelle misure indicate nella tabella C.

LIVELLI DI QUALITA' DI COMPETENZA DELLE SOCIETA' DI DISTRIBUZIONE (TABELLA A)

DESCRIZIONE	DELIBERA 47/00 s.m.i. Autorità Energia Elettrica e gas	
	CLIENTI CON CONTATORE FINO A CLASSE G25	CLIENTI CON CONTATORE DALLA CLASSE G40
Tempo max. di preventivazione per lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo max. di esecuzione lavori semplici	15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi
Tempo max. di attivazione fornitura	5 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo max. di disattivazione fornitura su richiesta del cliente	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi
Tempo max. riattivazione fornitura sospesa per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia max. di puntualità per appuntamenti personalizzati	3 ore	3 ore

LIVELLI DI QUALITA' DI COMPETENZA DELLE SOCIETA' DI VENDITA (TABELLA B)

DESCRIZIONE
Tempo massimo di risposta a reclami scritti o a richieste di informazioni scritte : entro il tempo massimo di 40 giorni solari, in almeno il 90% dei casi
Tempo massimo di risposta a richieste di rettifica di fatturazione: 90 giorni solari dalla data della richiesta, in almeno il 90% dei casi
Clienti finali con almeno una lettura ed una autolettura all'anno: Percentuale minima di clienti finali con numero annuo di letture e autoletture non inferiore a 1: 90% annuo

INDENNIZZI AUTOMATICI PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITA' (TABELLA C)

DESCRIZIONE	DELIBERA AUTORITA' 47/00 e s.m.i.		
	CLIENTI FINALI CON CONTATORE FINO A CLASSE G6	CLIENTI FINALI CON CONTATORE DALLA CLASSE G10 ALLA CLASSE G25	CLIENTI FINALI CON CONTATORE DALLA CLASSE G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	€25,82	€51,65	€103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di esecuzione lavori semplici	€25,82	€51,65	€103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	€25,82	€51,65	€103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione fornitura su richiesta del cliente	€25,82	€51,65	€103,29
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione fornitura precedentemente sospesa per morosità	€25,82	€51,65	€103,29
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	€25,82	€51,65	€103,29

La ringraziamo già da ora della collaborazione, perché riteniamo i Suoi suggerimenti utili per migliorare sempre più il nostro servizio.

La Direzione

Allegato al contratto di somministrazione