

Come presentare il reclamo/richiesta di informazioni

Per presentare una segnalazione è sufficiente compilare il modulo e consegnarlo presso il nostro sportello ubicato a Acqui Terme, in Piazza Addolorata, 2 oppure inviarlo al nostro indirizzo e-mail info@collinocommercio.com o via pec info@pec.collinocommercio.com

Da compilarsi a cura di **Collino Commercio S.p.A.**

Classificazione della segnalazione:

Reclamo Richiesta di informazione Codice operatore Codice

Segnalazione Ricevuto il _____

Da compilarsi a cura del Cliente

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUB ARGOMENTO (2° LIVELLO)
<input type="checkbox"/> 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.	Recesso
	Volture e subentri
	Modifiche unilaterali
	Altro
<input type="checkbox"/> 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).	Morosità
	Sospensione e riattivazione
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)
	Recesso
<input type="checkbox"/> 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.	Presunti contratti non richiesti
	Cambio fornitore
	Condizioni economiche nuovi contratti
	Doppia fatturazione
	Altro
<input type="checkbox"/> 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.	Autolettura (uso della)
	Ricalcoli
	Consumi stimati errati
	Periodicità e fattura di chiusura
	Pagamenti e rimborsi
	Importi per consumi risalenti a più di due anni

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico

Società di vendita di energia elettrica e gas naturale | Piazza Addolorata, 2 15011 Acqui Terme (AL) - Tel. 0144 322147 - Fax 0144 324898

www.collinocommercio.com - info@collinocommercio.com | Reg. Impr. ALESSANDRA -C.F. e P.IVA- 01975030063 - Capitale Sociale € 400.000,00 i.V. |

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di Energia Pulita S.r.l. | C.F./PIVA 10802400969

	Altro
<input type="checkbox"/> 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.	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
<input type="checkbox"/> 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.	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza Altro
<input type="checkbox"/> Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro

<input type="checkbox"/> 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	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi) Erogazioni Altro
<input type="checkbox"/> Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza	

<input type="checkbox"/> 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	Servizi clienti (call center, sportelli, altri servizi) Erogazioni Altro
<input type="checkbox"/> Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/ non competenza	

Collino Commercio S.p.A. - Società a Socio Unico