

Spett.le
Metan Alpi Sestriere S.p.A. – Ufficio Reclami
Via Bardonecchia 5
10139 Torino

Fax: 011. 333.09.39
E-mail: reclami@metanalpi.com o info@metanalpi.com

MODULO RECLAMI PER IL SERVIZIO GAS

DATI DEL CLIENTE *(rilevabili dall'intestazione della bolletta)*

Nome e Cognome _____	Cod. Cliente _____
Indirizzo _____	
Telefono _____	E-mail _____
Fax _____	

DATI DELLA FORNITURA *(rilevabili dalla bolletta nella prima pagina "Dati utenza gas")*

Indirizzo _____	Comune _____
Cod. punto riconsegna (PDR) _____	

MOTIVO DEL RECLAMO *(barrare la/e casella/e in corrispondenza delle voci interessate)*

Lettura contatore / bollette	Pagamento bollette	Servizio informazioni	Lavori tecnici
<input type="checkbox"/> Lettura errata contatore <input type="checkbox"/> Scortesia addetti alle letture <input type="checkbox"/> Mancato / ritardato invio bolletta <input type="checkbox"/> Bolletta non chiara <input type="checkbox"/> Bolletta non corretta <input type="checkbox"/> Altro (da specificare)	<input type="checkbox"/> Sollecito nonostante pagamento regolare c/o Posta <input type="checkbox"/> Sollecito nonostante pagamento regolare c/o Banca <input type="checkbox"/> Contestazione addebito mora <input type="checkbox"/> Malfunzionamento domiciliazione bancaria bollette <input type="checkbox"/> Rimborso non effettuato / in ritardo <input type="checkbox"/> Altro (da specificare)	<input type="checkbox"/> Linee occupate / attesa telefonica eccessiva <input type="checkbox"/> Mancata risposta telefonica <input type="checkbox"/> Scortesia operatori telefonici <input type="checkbox"/> Code agli sportelli <input type="checkbox"/> Scortesia operatori sportello <input type="checkbox"/> Risposte insoddisfacenti <input type="checkbox"/> Altro (da specificare)	<input type="checkbox"/> Appuntamenti non rispettati <input type="checkbox"/> Ritardi esecuzione lavori <input type="checkbox"/> Scortesia operatori tecnici <input type="checkbox"/> Qualità lavori insoddisfacente <input type="checkbox"/> Ripristini stradali difettosi <input type="checkbox"/> Arrecati danni al cliente / terzi <input type="checkbox"/> Altro (da specificare)

DETTAGLIO DEL RECLAMO

RECLAMO GIÀ INVIATO *(se non è la prima volta che invia tale reclamo)*

Ho già inviato tale reclamo con lettera spedita il _____
E mi è stato risposto con lettera prot. n. _____ del _____
La risposta era insufficiente perchè _____

Data _____	Firma Cliente _____
------------	---------------------

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI

Gentile Cliente,

Le ricordiamo che il Servizio Clienti di Metan Alpi Sestriere è a Sua completa disposizione: chiamando infatti i numeri 011.333.09.11 o 011.333.09.04 negli orari d'ufficio (lunedì – giovedì: 9.30 - 13.00 e 14.30 - 17.30 e venerdì: 9.30 - 13.00 e 14.30 – 16:00), avrà una risposta immediata ed esauriente a tutti i suoi quesiti.

Qualora volesse inoltrare un reclamo in forma scritta, ecco alcune indicazioni utili per la compilazione e l'inoltro del modulo.

COME COMPILARE IL MODULO:

- a) indicare l'indirizzo presso il quale vuole ricevere la risposta (nei "Dati del Cliente"), l'indirizzo dove viene effettuata la fornitura ed il codice PdR e cliente indicato nella bolletta;
- b) indicare il motivo del reclamo tra quelli previsti nell'elenco. Se il motivo del reclamo non è tra quelli indicati, mettere una croce su "Altro";
- c) descrivere l'accaduto ed il motivo dell'insoddisfazione per il quale si inoltra il reclamo. Nel caso in cui lo spazio a disposizione sul modulo non sia sufficiente, allegare un altro foglio o utilizzare un altro modulo reclami.
- d) specificare i riferimenti dell'eventuale precedente reclamo avente medesimo oggetto già inviato a Metan alpi Sestriere.

COME FARCI PERVENIRE IL MODULO COMPILATO:

Il presente modulo compilato potrà essere inoltrato alternativamente tramite:

- posta,
- fax,
- e-mail,

ai recapiti indicati in testa al reclamo, allegando il presente modulo compilato in ogni sua parte.

COME AVERE UN ALTRO MODULO RECLAMI:

- Richiedendolo presso i nostri uffici di Torino (Via Bardonecchia 5, 10139 Torino – Tel: 011.333.09.11 o 011.333.09.04 e fax: 011.333.09.39),
- Scaricandolo dal nostro sito internet all'indirizzo http://www.metanalpi.com/public/modulo_reclamo.pdf,
- Contattando il nostro Servizio Clienti al numero 011.333.0911 o 011.333.09.04 e richiedendone l'invio al proprio domicilio.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DI METAN ALPI SESTRIERE E TEMPI DI RISPOSTA:

Per i reclami relativi ai servizi di vendita, la Metan Alpi Sestriere si impegna a rispettare gli standard previsti della normativa e riportati in tabella (Delibera dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas ARG/gas n. 164/08, art. 14 comma 1).

Tempo massimo	Giorni previsti
Per risposta motivata a reclami scritti	40 giorni solari
Per rettifica di fatturazione errata	90 giorni solari
Per rettifica di doppia fatturazione	20 giorni solari

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione, Metan Alpi Sestriere provvederà ad inoltrarli per conto del Cliente finale alla Società di distribuzione competente per territorio, che interverrà per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed inoltrerà risposta a Metan Alpi Sestriere entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Metan Alpi Sestriere trasferirà tempestivamente in forma scritta al Cliente finale quanto comunicato dalla Società di distribuzione.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Metan Alpi Sestriere si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'energia elettrica e il gas.