

Spett.le
Broni Stradella Gas e Luce S.r.l.
Gestione Reclami
Via Verdi, 18
27049 Stradella (PV)

SCHEDA RECLAMO

COGNOME NOME _____

RAGIONE SOCIALE _____

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE _____

TELEFONO _____ E-MAIL/PEC: _____

Servizio Gas Naturale - CODICE CLIENTE _____

Identificativo Fornitura Gas Naturale **PDR** _____

Indirizzo di fornitura _____

Servizio Energia Elettrica - CODICE CLIENTE _____

Identificativo Fornitura Energia Elettrica **POD** _____

Indirizzo di fornitura _____

Indicare l'argomento del reclamo o della richiesta di informazioni

(è possibile consultare la tabella 5 estratta dalla Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, presente sul sito aziendale <https://www.bronistradellagaseluce.it>).

- contratti
- morosità e sospensione
- mercato
- fatturazione
- misura
- connessioni, lavoro e qualità tecnica
- bonus sociale
- qualità commerciale
- altro

Segnalazione: _____

Luogo e Data _____

Firma Leggibile _____

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Broni Stradella Gas e Luce, Direzione Generale Corrispondenza Clienti - Gestione Reclami con le seguenti modalità:

- e-mail: clienti@bsgaseluce.it
- pec: bronistradellagaseluce@legalmail.it
- indirizzo: Broni Stradella Gas e Luce S.r.l. - Via Verdi, 18 - 27049 Stradella (PV)
- fax n.: 0385.246726

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Broni Stradella Gas e Luce, si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 413/2016/R/com dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Ai sensi della Delibera n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, Broni Stradella Gas e Luce s.r.l. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, Broni Stradella Gas e Luce, provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a Broni Stradella Gas e Luce, entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Broni Stradella Gas e Luce, trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore, può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

Per accedere al Servizio di conciliazione dell'Autorità è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione.

Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A Via Guidubaldo Delmonte, 45 - cap: 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.

Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link <https://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm>.

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

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
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
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)
	Altro
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
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
Altro	
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
Conessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, 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
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
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	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	