

Nota informativa per il cliente sulle modalità di inoltro del reclamo

Se non è soddisfatto dal servizio ricevuto può inviare un reclamo come previsto dal “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) dell’Autorità per l’Energia Elettrica il Gas e l’acqua AEEGSI, tramite il presente modulo, nelle seguenti modalità:

- Inviando una lettera all’indirizzo riportato nell’intestazione del modulo, oppure
- Tramite Internet al seguente indirizzo e-mail: servizioclienti@okenergie.it
- Il presente modulo è anche scaricabile sul sito www.okenergie.it

Ai sensi della TIQV dell’ Autorità per l’Energia elettrica, il Gas e l’acqua, la Volta Srl, assegnerà un numero di protocollo ufficiale al reclamo ed eseguirà le registrazioni in ingresso, ai fini di successive verifiche.

INDICAZIONI CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA DI RECLAMO DA INDICARE SUL MODULO

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.

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).

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.

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.

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

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.

Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

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

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Tempi di risposta/rettifica per il gas e l’energia elettrica (Testo integrato AEEGSI – TIQV)

Indicatore	Standard specifico 2017-2018	Standard specifico dal 2019
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari