

Spett.le
Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento Srl – Ufficio Reclami
Via Bardonecchia 5
10139 Torino

Fax: 011 - 333 09 39; 0122 - 768 82; 0122 - 81.07.00
E-mail: reclami.mastel@metanalpi.com

MODULO RECLAMI PER IL SERVIZIO TELERISCALDAMENTO

DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome; _____
Indirizzo; _____
Telefono; _____ Fax; _____ E-mail; _____

DATI DELLA FORNITURA

Indirizzo: _____ Comune: _____ Nome edificio: _____
Cod. punto riconsegna: _____ Tipo di contratto: Calore o Calore/Acqua sanitaria; _____

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"/> Mancato / ritardato invio fattura <input type="checkbox"/> Fattura non chiara; <input type="checkbox"/> Fattura 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 fattura; <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"/> Risposte insoddisfacenti; <input type="checkbox"/> Altro (da specificare):	<input type="checkbox"/> Appuntamenti non rispettati; <input type="checkbox"/> Ritardi esecuzione lavori; <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 perché: _____

Data _____ Firma Cliente _____

Ricevuta il	Verificatore	Risposta: prot. n.	del
-------------	--------------	--------------------	-----

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI

Gentile Cliente,

Le ricordiamo che il Servizio Clienti di Metan Alpi Teleriscaldamento Sestriere Srl è a Sua completa disposizione: chiamando, infatti, uno dei numeri di Tel: (011)3330911 (0122)75.53.64 o (0122) 811932, negli orari d'ufficio: (orario apertura 9:00 - 12:00 / 15:00 - 17:00), 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 del contratto cliente indicato nella bolletta (nei "Dati della Fornitura");
- 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 e 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 ad Metan alpi Sestriere Srl.

COME FARCI PERVENIRE IL MODULO COMPILATO:

Il presente modulo compilato potrà essere inoltrato tramite:

- Posta: all'indirizzo indicato in testa al reclamo;
- Fax: al numero indicato in testa al reclamo;
- E-mail: inviando un messaggio e-mail all'indirizzo: reclami.mastele@metanalpi.com allegando il modulo reclami compilato.

COME AVERE UN ALTRO MODULO RECLAMI:

- Richiedendolo presso uno dei nostri uffici di Torino (Via Bardonecchia 5, 10139 Torino – Tel: 0113330911 e fax: 0113330939), Sestriere (Via Azzurri d'Italia snc, 10058 Sestriere TO – Tel: 0122755364 e fax: 012276882) o San Sicario (Frz. San Sicario -10054 Cesana (TO) - Tel: (0122)81.19.32 e fax: (0122) 81.07.00);
- Scaricandolo dal nostro sito internet;
- Contando il nostro Servizio Clienti al numero 0122 75.53.64 e, richiedendone l'invio al proprio domicilio.

MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DI METAN ALPI SESTIERE TELERISCALDAMENTO SRL E TEMPI DI RISPOSTA:

Per i reclami relativi ai servizi di teleriscaldamento, la Metan Alpi Sestriere Teleriscaldamento Srl si impegna a rispettare gli standard specifici di qualità del servizio previsti della normativa ARERA (Allegato A - Delib. 11 dicembre 2018 n. 661/2018/R/TLR) e consultabili sul sito web www.metanalpi.com nella sezione "standard di servizio ARERA".