



**Via Sottoripa 7 Int. 10 e 12**  
**16124 Genova**

**SERVIZIO CLIENTI Tel. 0122/831898 Fax 0122/830870**

Ragione sociale/Nome Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ int. \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ Prov. ( ) CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Codice Cliente (indicato sulla fattura in alto a destra) \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO** (segnare la voce che interessa)

- Contratto, bolletta, lettura del contatore, pagamenti, rimborsi
- Comunicazione e informazione
- Realizzazione di lavori
- Guasti, interruzioni di fornitura
- Contacalorie
- Altro .....

**DESCRIZIONE** (precisare tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Data in cui si è verificato il problema oggetto del presente reclamo (...../...../.....) gg/mm/aa**

**Il problema si è presentato per la prima volta**  **SI**  **NO**

**Segnalo che ho già contattato il servizio clienti (0122/831898) per questo reclamo ma :**

- la risposta non è stata chiara/completa
- il problema non è stato risolto
- il problema si è presentato nuovamente

Firma (del cliente) .....

Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità di aver preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/03, riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, e di manifestare ai sensi dell'art. 23 del D.lgs. n. 196/03 il proprio consenso al trattamento delle informazioni. L'interessato dispone integralmente dei diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. n. 19.

**IL DICHIARANTE**

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Firma per esteso e leggibile)

Metanalpi Valsusa si impegna a rispondere al presente reclamo in un tempo massimo di 20 giorni lavorativi.



**MetanAlpi Valsusa**  
**Energia & Ambiente**

**MODULO RECLAMI**  
**Rev. 1/2006**

**Via Sottoripa 7 int. 10 e 12**  
**16124 Genova**

**SERVIZIO CLIENTI Te. 0122/831898 Fax 0122/830870**

**Gentile Cliente,**

di seguito Le forniamo alcune indicazioni di massima per aiutarLa nella compilazione del modulo reclami.

**Le ricordiamo comunque che il Servizio Clienti di Metanalpi Valsusa è a Sua completa disposizione allo 0122/831898; chiamandoci dal martedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 ed il venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00, avrà una risposta immediata ed esauriente a tutti i suoi quesiti e/o lamentele.**

**Come compilare il modulo reclami :**

a) indicare l'indirizzo presso il quale vuole ricevere la risposta, l'indirizzo dove viene effettuata la fornitura ed il codice 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 è inoltrato il reclamo. Nel caso in cui lo spazio a disposizione sul modulo non fosse sufficiente, allegare un altro foglio o utilizzare un altro modulo reclami.

d) specificare i riferimenti dell'eventuale precedente reclamo di pari oggetto già inoltrato ad Metanalpi Valsusa o a una delle società appartenenti al gruppo.

**Come farci pervenire il modulo compilato :**

Il presente modulo compilato potrà essere inoltrato tramite:

Posta : Metanalpi Valsusa Srl  
Via Sottoripa 7 - int. 10 /12  
16124 Genova

Fax : 010 2402298

E-mail : [servizio.clienti@gruppocarbotrade.it](mailto:servizio.clienti@gruppocarbotrade.it)

**Come avere un altro modulo reclami :**

Il presente modulo reclami è disponibile presso le nostre Sedi Operative di Ceva (CN), Oulx (TO) o Uffici di Sede di Genova (GE); è scaricabile dal nostro sito internet [www.gruppocarbotrade.it](http://www.gruppocarbotrade.it)

Inoltre può esserne richiesta la spedizione al proprio domicilio, telefonando al numero 0122/831898.