

FORMULARIO RECLAMO**RECLAMO DEL CLIENTE**

BARRARE CON UNA X IL SERVIZIO COINVOLTO

Energia Elettrica Gas **RECLAMO PRESENTATO DA**

Nome e Cognome

Codice Cliente

POD/PDR

Indirizzo Fornitura

Comune

CAP

Provincia

Indirizzo Recapito

Telefono

Fax

e-mail

Rappresentato da (facoltativo)
Associazione Consumatori o Utenti...

FIRMA E TIMBRO

DESCRIZIONE**MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere inviato tramite posta ad A2A Energia SPA, Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano. In alternativa può essere consegnato ai nostri incaricati presso il Salone Clienti in Via Francesco Sforza 12 Milano oppure trasmesso via Fax al numero 02/7601.6206

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. A2A Energia S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Deliberazione 164/08 e successive modifiche dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003

Ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. n. 196/03, La informiamo che i dati sopra riportati sono necessari per poter procedere alla gestione del Suo reclamo e saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, esclusivamente per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto.

I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza, da incaricati del Titolare sotto indicato, quale il personale addetto alla gestione dei reclami e potranno essere comunicati, qualora ciò si rendesse necessario e in relazione alle competenze assegnate, ad altre società del Gruppo A2A per la completa evasione della pratica. I suoi dati non verranno diffusi.

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A Energia S.p.A. - corso di Porta Vittoria 4 - Milano.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Direttore della società. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'ufficio Privacy di A2A S.p.A. - corso di Porta Vittoria 4 - Milano.

Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 (tra cui il diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione degli stessi) La preghiamo di rivolgersi al Responsabile del trattamento.