

# MODULO DI RECLAMO

Barrare con una X il servizio coinvolto:

Energia elettrica

Gas

Entrambi

|   |                                     |                 |
|---|-------------------------------------|-----------------|
| Cognome e nome del cliente _____              |                                     |                 |
| CF/P.IVA _____                                |                                     |                 |
| Codice POD _____                              | / Codice PDR _____                  |                 |
| (riportati sulla bolletta)                    |                                     |                 |
| Codice cliente _____                          |                                     |                 |
| (riportato sulla bolletta)                    |                                     |                 |
| Indirizzo di fornitura _____                  |                                     |                 |
| Comune _____                                  | Cap _____                           | Provincia _____ |
| Indirizzo di recapito _____                   |                                     |                 |
| (se diverso da quello di fornitura)           |                                     |                 |
| Telefono _____                                | fax _____                           | e-mail _____    |
| Lettura contatore elettricità fasce: A1 _____ | A2 _____                            | A3 _____        |
| Lettura contatore gas _____                   |                                     |                 |
| Data di lettura contatore elettrico _____     | Data di lettura contatore gas _____ |                 |

|   |
|---|
| Rappresentato da (facoltativo)<br>Associazione consumatori o utenti |
| Firma e timbro _____  |

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| Descrizione causa del reclamo: |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| _____                          |             |
| Data _____                     | Firma _____ |

|  |
|--|
| <p><b>MODALITÀ INOLTRO DEL RECLAMO</b></p> <p>Il presente modulo può essere inviato:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• all'indirizzo mail <a href="mailto:customersatisfaction.aen@a2a.eu">customersatisfaction.aen@a2a.eu</a></li><li>• consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli sul territorio o inviato (via posta o fax) alle sedi di:</li></ul> <p>Milano: A2A Energia Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano - Fax 02.7601.6206<br/>Brescia: A2A Energia Via Lamarmora 230, 25124 Brescia - Fax 030.3554391<br/>Bergamo: A2A Energia Via Suardi 26, 24124 Bergamo - Fax 035.351371</p> <p><b>PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO</b></p> <p>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 si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n.164/08 e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.</p> <p>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.</p> <p>Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003</p> <p>Ai sensi dell'art. 13 del 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.</p> <p>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 esecuzione della pratica. I suoi dati non verranno diffusi.</p> <p>Responsabile del trattamento dei dati personali, in relazione alle attività ad essa affidate, è A2A Energia Spa. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'Ufficio Privacy di A2A SpA Corso di Porta Vittoria 4 Milano.</p> <p>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 Titolare del trattamento.</p> |
|--|