

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 Fornitura * _____
(riportato sulla bolletta)

Indirizzo di Fornitura _____

Comune _____ Cap _____ Provincia _____

Telefono _____

E-mail / Indirizzo _____

(Indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

Lettura contatore Elettricità Fasce: A1 _____ A2 _____ A3 _____

Lettura contatore Gas _____

Data di Lettura Contatore Elettrico _____ Data di Lettura Contatore Gas _____

Rappresentato da (facoltativo)

Associazione Consumatori o Utenti _____

Firma e Timbro _____

Motivo della richiesta*: (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo)

- 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 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, nonché reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;
- 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;
- 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;
- 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;
- Altro** – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo:

Data _____

Firma _____

(*) campi obbligatori

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale/P.Iva _____

Indirizzo _____

Recapito Telefonico _____

E-mail _____

Data _____ Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.

Data _____ Firma _____

MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato:

- all'indirizzo mail customersatisfaction.aen@a2a.eu
- inviato via posta alla sede di A2A Energia, Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano
- consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli sul territorio di seguito elencati:
 - Milano - A2A Energia, Corso di Porta Vittoria 4
 - Brescia - A2A Energia, Via Lamarmora 230
 - Bergamo - A2A Energia, via Suardi 26

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 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'ARERA (ex AEEGSI).

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.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.