

## 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 \_\_\_\_\_

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)  
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 e 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.; 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 \_\_\_\_\_

## **MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere inviato:

- all'indirizzo mail [customersatisfaction.aen@a2a.eu](mailto:customersatisfaction.aen@a2a.eu)
- consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli sul territorio, o inviato (via posta o fax) alle sedi di:

Milano: A2A Energia, Corso di Porta Vittoria 4, 20122 Milano. Fax 02.7601.6206

Brescia: A2A Energia, Via Lamarmora 230, 25124 Brescia. Fax 030.3554391

Bergamo: A2A Energia, via Suardi 26, 24124 Bergamo. Fax 035.351371

Varese: A2A Energia, via San Giusto 6, 21100 Varese. Fax 0332290761

## **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.

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

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.

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.

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.

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.