

MODULO RECLAMI
(Delibera AEEGSI ARG/com 413/16 e s.m.i.)

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO:

- SERVIZIO GAS SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

Dati cliente (da compilare obbligatoriamente):

COGNOME E NOME O RAGIONE SOCIALE	
CODICE CLIENTE (indicare codice servizio)*	
CODICE POD* / CODICE PDR*	
TELEFONO	
INDIRIZZO FORNITURA	
INDIRIZZO POSTALE DI RECAPITO (se diverso dall'indirizzo di fornitura) O DI POSTA ELETTRONICA PER INVIO RISPOSTA SCRITTA	

*dati riportati in bolletta

OGGETTO DEL RECLAMO (argomento di primo livello)
(barrare con una "X" il quadratino inerente all'argomento di interesse)

<input type="checkbox"/>	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.)
<input type="checkbox"/>	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).)
<input type="checkbox"/>	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.)
<input type="checkbox"/>	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.)
<input type="checkbox"/>	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)
<input type="checkbox"/>	Conessioni, 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.)
<input type="checkbox"/>	Bonus sociale (Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.)
<input type="checkbox"/>	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.)
<input type="checkbox"/>	Altro (Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza)

DESCRIZIONE RECLAMO (precisare le circostanze, le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo; se segnalazione riguardante errata lettura di fatturazione indicare il numero della fattura, la lettura del contatore e la data in cui è stata rilevata)

Data _____ Firma del Cliente _____

Modalità di inoltro del modulo:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail clienti@agespenergia.it;
- a mezzo fax al n. 0331/621343
- a mezzo posta all'indirizzo: AGESP Energia S.r.l. - Via Marco Polo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA)
- consegnato direttamente presso lo Sportello "AGESP Point" sito in Via Magenta 22 (ang. Via Marco Polo) 21052 Busto Arsizio (VA) (Lu-Ve: 8.30/13.00; Sa: 8.30/12.00)

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/03 i dati personali raccolti per finalità correlate ai servizi accordati tramite contratto di fornitura sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy. Titolare del trattamento dei dati personali è: AGESP Energia S.r.l. - via Marco Polo 12 - Busto Arsizio; Responsabile del trattamento è il Responsabile del Servizio commerciale dell'azienda. L'informativa completa è disponibile nell'area "Privacy" del nostro sito www.agesp.it oppure può essere richiesta al titolare del trattamento. In relazione ai dati conferiti può esercitare i diritti previsti dall'art. 7 D. Lgs. 196/03 (accesso, correzione, cancellazione, opposizione al trattamento ecc.) attraverso l'apposito Modello scaricabile dal sito internet www.agesp.it o reperibile presso la sede di AGESP Energia S.r.l. c/o Ufficio Marketing e Relazioni Esterne.

Operatore che riceve il reclamo: _____

Data: ____/____/____