

MODULO RECLAMI
(Delibera ARERA 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"/>	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.)
<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

La informiamo che, ai sensi dell'art.13-14 del Regolamento UE 2016/679, i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità correlate ai servizi accordati tramite contratto di fornitura, alle disposizioni di legge vigenti, tramite procedure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. In relazione ai dati personali conferiti, può esercitare tutti i diritti previsti dal Capo III del citato Regolamento attraverso l'apposito Modello per l'Esercizio dei Diritti Privacy scaricabile dal sito o reperibile nella sede di AGESP Energia S.r.l. - Ufficio Marketing e Relazioni Esterne. Resta inteso che il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia l'eventuale rifiuto a fornirci, in tutto o in parte, i suoi dati personali potrà comportare la mancata o parziale esecuzione della richiesta presentata. Per prendere visione dell'informativa completa può accedere all'area "Privacy" della Sezione Società Trasparente presente sul nostro sito www.agesp.it oppure fare esplicita richiesta ai nostri uffici. Dati di contatto del Titolare del Trattamento AGESP Energia S.r.l. e Responsabile della Protezione dei Dati Personali: Via Marco Polo, 12 21052 Busto Arsizio (VA), Tel. 0331 398896, privacy@agespenergia.it.

Operatore che riceve il reclamo: _____

Data: ____/____/____