

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 _____
Letture contatore elettricità fasce: A1 _____ A2 _____ A3 _____		
Letture contatore gas _____		
Data di lettura contatore elettrico _____		
Data di lettura contatore gas _____		

Rappresentato da (facoltativo) Associazione consumatori o utenti
Firma e timbro _____

Descrizione causa del reclamo:	

Data _____	Firma _____

<p>MODALITÀ INOLTRO DEL RECLAMO</p> <p>Il presente modulo può essere inviato:</p> <ul style="list-style-type: none">• all'indirizzo mail customersatisfaction.aen@a2a.eu• consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli sul territorio o inviato (via posta o fax) alle sedi di: <p>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</p> <p>PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO</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>
--