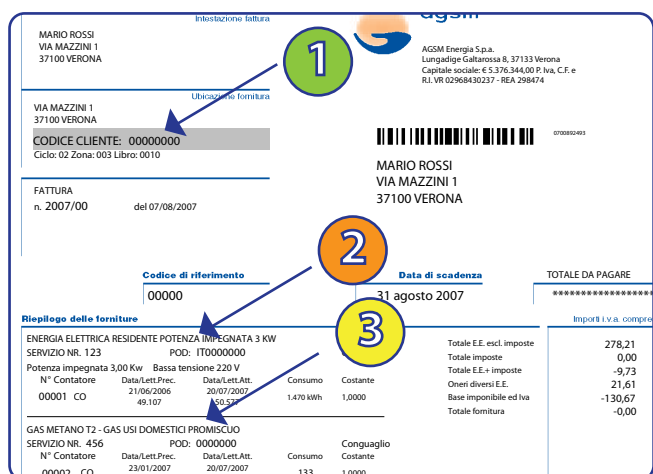


Lo scopo del modulo

Lo scopo di questo modulo è quello di inoltrare un reclamo, una richiesta o una segnalazione ad AGSM Energia, la quale provvederà in breve tempo a fornire un riscontro della comunicazione. Reclami e suggerimenti sono utili non solo per risolvere la propria personale situazione, ma anche per permettere ad Agsm di migliorare il suo servizio.

Il codice cliente, il POD e il PDR

Il codice cliente è un dato che permette di identificare in modo più sicuro e veloce l'identità del cliente. Esso è indicato nella parte in alto a sinistra di ogni bolletta. Ovviamente chi comunica con Agsm senza essere cliente è esonerato da tale indicazione. Il codice POD o PDR identificano univocamente il punto di fornitura e si trovano nel dettaglio servizio (energia elettrica o gas).



1 Codice cliente

2 POD - Energia elettrica

3 PDR - Gas naturale

1

Codice cliente

2

POD - Energia elettrica

3

PDR - Gas naturale

Il significato di reclamo, richiesta e segnalazione

Si intende per:

Reclamo: ogni comunicazione relativa ad azioni di Agsm che abbiano causato danno o che abbiano impedito di fruire dei servizi erogati (ad esempio anomalie o disservizi segnalati e non rimossi...).

Richiesta di informazioni: ogni comunicazione mirata ad ottenere informazioni sui servizi, procedure, offerte commerciali in corso, ecc.

Segnalazioni : ogni comunicazione che evidenzi per la prima volta una anomalia, un disservizio o più in generale una situazione che può coinvolgere Agsm anche se non interessa direttamente chi invia il modulo.

Consegna del modulo compilato

Il modulo compilato potrà essere consegnato al Corner presso il salone clienti ricordando che per i Clienti l'entrata di Agsm si affaccia su via Campo Marzo, di fronte la fermata dell'autobus.

In alternativa potrà essere inviato via Fax al numero 045 8677557 o spedito per Posta all'indirizzo Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona. Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: lunedì e mercoledì dalle 7.45 alle 16.00; il martedì, giovedì e venerdì dalle 7.45 alle 13.00.

La risposta

Agsm si impegna a fornire una risposta alle comunicazioni scritte entro il tempo massimo indicato dalla normativa prevista dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Il riscontro della comunicazione avverrà privilegiando il canale scelto durante la compilazione del modulo. Il cliente deve aver cura di indicare i riferimenti per essere contattato, pena l'invalidità della segnalazione.

La riservatezza dei dati

Ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 2003 in merito alla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, l'utilizzo delle informazioni sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, nel rispetto e tutela della riservatezza e dei diritti. I dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per le operazioni necessarie alla soluzione del problema e per informare l'interessato sull'esito della sua comunicazione. L'assenza delle informazioni richieste comporta l'impossibilità di trovare una soluzione al problema segnalato.

Comunicazione anonima

È possibile scegliere di non indicare le proprie generalità. In tal caso la comunicazione verrà esaminata in forma anonima ma non sarà possibile dare riscontro all'interessato.

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

Nel caso in cui non si dovesse essere soddisfatti della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Agsm si renderà disponibile per successivi chiarimenti, fatta salva la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Altri modi per sporgere un reclamo o richiedere informazioni

Si ricorda che reclami, richieste ed informazioni possono essere inoltrate anche utilizzando lo Sportello on line accessibile tramite il sito www.agsm.it