

RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Prima di utilizzare il presente modulo, chiami il nostro Servizio Clienti e ci racconti il motivo della sua segnalazione: più spesso di quanto si immagini, le richieste di informazioni ed i problemi segnalati trovano immediata risposta e soluzione. I nostri consulenti sono a sua disposizione per qualsiasi dubbio o domanda.

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE*

Reclamo Richiesta di informazioni

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE LA SEGNALAZIONE*

Energia Elettrica Gas Energia Elettrica e gas

Energia Elettrica

Gas

Codice CLIENTE^{1*}

Codice CLIENTE^{1*}

POD^{1*}

PDR^{1*}

¹Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio. Qualora il codice POD (identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica) o PDR (identificativo del punto di riconsegna del gas) non fosse disponibile riportare il Codice Cliente.

Cognome* Nome*

Ragione sociale (clienti imprese)*

Codice fiscale P.IVA

INDIRIZZO DI FORNITURA*

Via N°

CAP Comune Provincia

INDIRIZZO DI RECAPITO**

Via N°

CAP Comune Provincia

e-mail² Cell. Tel.

²Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

ARGOMENTO DELLA SEGNALAZIONE (indicare con una x - per i dettagli vedere il retro del modulo)

- Contratti** (ad esempio: cambio di intestazione e costi di voltura e subentro, recesso, modifiche unilaterali)
- Morosità e sospensione** (ad esempio: sospensione e riattivazione della fornitura per morosità, cessazione amministrativa, corrispettivo Cmor morosità pregresse)
- Mercato** (ad esempio: modalità per cambio venditore, contratti non richiesti, condizioni economiche nuovi contratti, bollette ricevute da più venditori per lo stesso periodo di consumo)
- Fatturazione** (ad esempio: importi fatturati, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi, uso dell'autolettura)
- Misura** (ad esempio: funzionamento e sostituzione contatore, verifica contatore e ricostruzione consumi, mancata rilevazione letture)
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (ad esempio: interruzione di corrente, tensione, sicurezza, tempi e costi preventivi, attivazioni, spostamenti)
- Bonus sociale** (ad esempio: validazione, erogazione, cessazione del bonus sociale)
- Qualità commerciale** (ad esempio: funzionamento del servizio clienti, call center, sportelli, indennizzi del venditore e distributore)
- Altro**. Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate sopra.

*Campi obbligatori **Campo obbligatorio, se diverso dall'indirizzo di fornitura

AGSM Energia Spa - Sede legale Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona - P.IVA, C.F. e R.I. VR: 02968430237

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 (da cellulare 045-2212123) - web: www.agsmperte.it

Per il servizio di maggior tutela: Nr. Verde 800.066.350 (da cellulare 045-2212350) - web: www.bollettaelettricatransitoria.it

Gas	<input type="text"/>	Data lettura	<input type="text"/>
Energia Elettrica	Contatore a fasce orarie <input type="text" value="F1"/> <input type="text" value="F2"/> <input type="text" value="F3"/> Contatore monorario <input type="text" value="F0"/>	Data lettura	<input type="text"/>

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA SEGNALAZIONE*

Compili il modulo avendo cura di scrivere negli appositi spazi i dati minimi obbligatori che le vengono richiesti, necessari a consentire l'identificazione del cliente finale e l'invio della risposta motivata scritta.
 Ci impegniamo a fornire una risposta alle comunicazioni scritte secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com e s.m.i. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, anche con strumenti informatici, per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Firma del cliente _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO COMPETENTE

Data di ricezione

Timbro e sigla dell'operatore

ARGOMENTI E SUB ARGOMENTI

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 di rimborsi.
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.
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 della fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni 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.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

MODALITA' DI INOLTRO:
 --> per posta, inviando il presente modulo ad AGSM Energia S.p.a. - Ufficio Reclami - Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona, oppure consegnandolo presso uno dei nostri Sportelli Clienti
 --> può, alternativamente, compilare il form on-line disponibile all'indirizzo <http://reclami.agsm.it>

*Campi obbligatori