

Spett.le
Aceapinerolese Energia S.r.l. – Servizio Clienti
Via Vigone, 42
10064 Pinerolo (TO)
Fax N° 0121/236.234
Email: clienti@aceapinerolese.it

Modulo reclami

Cliente

Codice Cliente Codice Utenza:

Intestatario del contratto

Cognome e nome (se diversi dall' intestatario)

Indirizzo:

Telefono: Fax E-mail

Fornitura GAS METANO

Indirizzo della fornitura

Codice DP: Autolettura: MC Data:

ARGOMENTO DEL RECLAMO (barrare la caselle in corrispondenza delle voci interessate)

☐ Contratti	☐ Recesso ☐ Volute e subentri ☐ Modifiche unilaterali ☐ Altro:	☐ Fatturazione	☐ Autolettura (uso della) ☐ Ricalcoli ☐ Consumi stimati errati ☐ Periodicità e fattura di chiusura ☐ Pagamenti e rimborsi ☐ Altro:	☐ Bonus sociale	☐ Validazioni ☐ Cessazioni ☐ Erogazioni ☐ Altro:
☐ Morosità e sospensione	☐ Morosità ☐ Sospensione e riattivazione CMOR (Corrispettivo morosità pregresse) ☐ Altro:	☐ Misura	☐ Cambio misuratore ☐ Verifica e ricostruzioni ☐ Mancate letture ☐ Altro:	☐ Qualità commerciale:	☐ Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) ☐ Indennizzi ☐ Altro:
☐ Mercato	☐ Presunti contratti non richiesti ☐ Cambio fornitore ☐ Condizioni economiche nuovi contratti ☐ Doppia fatturazione ☐ Altro:	☐ Connessione/ allacciamento, lavori e qualità tecnica	☐ Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) ☐ Continuità ☐ Valori della tensione/pressione ☐ Sicurezza ☐ Altro:	☐ Altro:	

NOTE SU RECLAMO SEGNALATO:

.....
.....
.....
.....

Data

Firma (del cliente)

NOTA INFORMATIVA SUI RECLAMI E SULLE RELATIVE MODALITA' DI INOLTRO

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire ad Acea Pinerolese Energia Srl quale Società di Vendita, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione. Il reclamo scritto può essere inoltrato ad Acea Pinerolese Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

- compilando il presente modulo di reclamo, disponibile anche:
 - presso gli Sportelli del Servizio Clienti siti in Pinerolo (TO), in Via Vigone 42 e Via Saluzzo 88, negli orari di apertura,
 - sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia: www.aceapinerolese-energia.it,

ed inviandolo:

- o via fax al seguente numero: 0121/236.234
- o a mezzo posta al seguente indirizzo: Acea Pinerolese Energia S.r.l., Servizio Clienti - Via Vigone 42 10064 Pinerolo (TO);
- o tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica clienti@aceapinerolese.it o pec al seguente indirizzo di posta elettronica certificata clienti@postacert.aceapinerolese.it

- trasmettendo secondo le medesime modalità sopra riportate una comunicazione scritta, che tuttavia contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- Cognome e nome
- Indirizzo di fornitura
- Indirizzo postale o telematico per l'invio della risposta scritta
- Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Gas Codice Utenza N°...)
- Il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas (PDR), se disponibile, o, qualora non disponibile, il Codice Utenza
- Breve descrizione dei fatti contestati

Acea Pinerolese Energia Srl tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) – Delibera 164/08 dell'Autorità e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente, utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0, entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo o desiderasse ricevere ulteriori chiarimenti in merito al medesimo, il Cliente potrà contattare nuovamente, ai riferimenti indicati nella risposta scritta, Acea Pinerolese Energia S.r.l., che si renderà disponibile per fornire gli ulteriori chiarimenti necessari, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità nonché avviare le procedure di risoluzione delle controversie previste, attivando il Servizio di Conciliazione dell'Autorità.

ACEA PINEROLESE ENERGIA S.R.L. - VIA SALUZZO, 88 - 10064 PINEROLO (TO) - Cod. Fiscale e P.IVA 08547890015 – C.C.i.A.A. Torino N° 982080 - TEL. 0121/236.1

Società di Vendita Gas Metano operante nel mercato libero e vincolato e fornitrice di clienti anche sotto i 200.000 Smc/anno

SERVIZIO CLIENTI: Via Vigone 42 / Via Saluzzo 88 - 10064 Pinerolo (TO) - Numero Verde 800.80.80.55 - FAX 0121/236.234 - Email clienti@aceapinerolese.it - Sito Internet: www.aceapinerolese-energia.it