

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

Modulo reclami

Servizio oggetto del reclamo: ☐ GAS NATURALE ☐ ENERGIA ELETTRICA ☐ ENTRAMBE I SERVIZI

Cliente

Codice Cliente Codice Utenza:

Intestatario del contratto Cognome e nome (se diversi dall' intestatario).....

Indirizzo:

Indirizzo di recapito per la risposta al reclamo, se diverso dal recapito di fatturazione:.....

Telefono: Fax E-mail

Fornitura GAS METANO

Indirizzo della fornitura

Codice PDR: Autolettura: MC Data:

Fornitura ENERGIA ELETTRICA

Indirizzo della fornitura :

Codice POD: Autolettura: F1 F2 F3 Data

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

<input type="checkbox"/> Contratti	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Vulture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Fatturazione	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Importi per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali non risulti maturata la prescrizione <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Bonus sociale	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro:
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione CMOR (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Misura	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Qualità commerciale:	<input type="checkbox"/> Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro:
<input type="checkbox"/> Mercato	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Connessione/ allacciamento, lavori e qualità tecnica	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro:	<input type="checkbox"/> Altro:

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI:

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

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 fisici o sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia (www.aceapinerolese-energia.it), ed inviandolo:
 - 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/Ragione sociale
 - Indirizzo di fornitura
 - Indirizzo postale o telematico per l'invio della risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione
 - Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Gas/Energia Elettrica, Codice Utenza N°)
 - Il codice alfanumerico identificativo del punto di riconsegna del gas (PDR) / punto di prelievo dell'energia elettrica (POD), 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 399/25 dell'Autorità e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere 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 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 - Società di Vendita di Energia Elettrica operante nel mercato libero
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