

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, importi per consumi risalenti a più di due anni)
- ☐ **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 AIM Energia S.p.A. Società per azioni soggetta ad attività di direzione e coordinamento di AGSM AIM S.p.A. Capitale sociale 5.271.481 € interamente versato.

Codice fiscale, Partita iva, registro imprese VR 02968430237 - REA 298474 - 37133 Verona - Lungadige Galtarossa, 8.

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 - web: www.agsmaimenergia.it

Per il servizio di maggior tutela: Nr. Verde 800.066.350 - web: www.bollettaelettricatransitoria.it

AUTOLETTURA (Utilizzi questi campi per comunicarci i dati aggiornati dell'autolettura del contatore, in particolare se la segnalazione riguarda la fatturazione)

Gas		Data lettura	
Energia Elettrica	Contatore a fasce orarie	Data lettura	
	F1		
	F2		
	F3		
	Contatore monorario		
	F0		

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).

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, agli importi per consumi risalenti a più di due anni.
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.

MODALITÀ DI INOLTRO:

-> per posta, inviando il presente modulo ad AGSM AIM Energia Spa - Ufficio Reclami - Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona, oppure consegnandolo presso uno dei nostri Sportelli Clienti

-> può, alternativamente, compilare il form on-line disponibile sul sito web.

*Campi obbligatori

AGSM AIM Energia S.p.A. Società per azioni soggetta ad attività di direzione e coordinamento di AGSM AIM S.p.A. Capitale sociale 5.271.481 € interamente versato.

Codice fiscale, Partita iva, registro imprese VR 02968430237 - REA 298474 - 37133 Verona - Lungadige Galtarossa, 8.

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 - web: www.agsmaimenergia.it

Per il servizio di maggior tutela: Nr. Verde 800.066.350 - web: www.bollettaelettricatransitoria.it