MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

***Attenzione**: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori*

*Cognome e Nome/Ragione sociale: _____

Codice Fiscale/Partita Iva: _____

*Indirizzo della fornitura: _____

Recapito telefonico: _____

Email/PEC _____

*Codice POD/PDR (*riportato sulla bolletta*): _____

*Codice Cliente (*riportato sulla bolletta*), se non disponibile il Codice POD/PDR: _____

*** Servizio cui si riferisce il reclamo: [ ] Elettricità [ ] Gas [ ] Entrambi**

* Il Reclamo riguarda (segnare con una **X** l'argomento del proprio reclamo):

[ ] CONTRATTI	[ ] Recesso [ ] Volture e Subentri [ ] Modifiche Unilaterali [ ] Altro
[ ] MERCATO	[ ] Contratti contestati e presunti contratti non richiesti [ ] Cambio fornitore [ ] Condizioni economiche nuovi contratti [ ] Doppia Fatturazione [ ] Altro
[ ] MISURA	[ ] Cambio misuratore [ ] Verifica e ricostruzioni [ ] Mancate letture [ ] Altro
[ ] FATTURAZIONE	[ ] Autolettura (uso della) [ ] Ricalcoli [ ] Consumi stimati errati [ ] Periodicità e fattura di chiusura [ ] Pagamenti e Rimborsi [ ] Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione [ ] Altro

[ ] MOROSITÀ E SOSPENSIONE	[ ] Morosità [ ] Sospensione e Riattivazione [ ] Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) [ ] Altro
[ ] CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	[ ] Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) [ ] Continuità [ ] Valore della tensione/pressione [ ] Sicurezza [ ] Altro
[ ] BONUS SOCIALE	[ ] Validazioni [ ] Cessazioni [ ] Erogazioni [ ] Altro
[ ] QUALITÀ COMMERCIALE	[ ] Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) [ ] Indennizzi [ ] Altro
[ ] Altro (*descriva l'argomento*)	

* Breve descrizione dei fatti contestati

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

*** Se desidera che la risposta al Suo reclamo venga inviata ad un indirizzo <u>diverso</u> dal recapito di fatturazione, lo indichi qui sotto:**

Indirizzo: _____

E-mail/PEC: _____

La Società Le risponderà nei termini e con le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel vigente Testo Integrato della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV).

Il Cliente può inviare il reclamo scritto anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i dati che consentono di identificare univocamente il Cliente medesimo, la fornitura e il recapito al quale il Cliente intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione.

Il Cliente può inviare reclami anche compilando l'apposito modulo *online* disponibile sul sito web www.aegcoop.it nella pagina dedicata ai canali di contatto, o utilizzando l'apposita funzionalità presente nell'area riservata del Cliente accessibile dal sito web www.aegcoop.it o dall'app di AEG COOP.

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: *https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521*

Luogo e data _____

Firma _____

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato ad Azienda Energia e Gas Società Cooperativa tramite:

- servizio postale all'indirizzo Azienda Energia e Gas Società Cooperativa, Via dei Cappuccini 22/A - 10015 IVREA (TO);
- posta elettronica all'indirizzo servizioalcliente@aegcoop.it o servizioalcliente@cert.aegcoop.it;
- consegna agli sportelli fisici di Azienda Energia e Gas Società Cooperativa presenti sul territorio.