

MODULO RECLAMI RELATIVO AL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO
(Delibera ARERA 526/2021/R/tlr e ss.mm.ii.)
DATI CLIENTE (da compilare obbligatoriamente):

COGNOME E NOME O RAGIONE SOCIALE	
CODICE FISCALE / PARTITA IVA	
CODICE CLIENTE (indicare codice servizio riportato in bolletta)	
CODICE ID FORNITURA (codice riportato in bolletta)	
TELEFONO	
INDIRIZZO FORNITURA	
INDIRIZZO POSTALE DI RECAPITO (se diverso dall'indirizzo di fornitura) O DI POSTA ELETTRONICA PER INVIO RISPOSTA SCRITTA / PEC	

OGGETTO DEL RECLAMO Barrare con una "X" il quadratino inerente all'argomento di interesse

☐	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 e sospensione della fornitura).
☐	Mercato (Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche e alle condizioni economiche proposte dal fornitore 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, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e 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).
☐	Qualità tecnica (Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione sull'attività di Pronto Intervento e sulla continuità del servizio).
☐	Qualità commerciale (Reclami e richieste riguardanti l'esecuzione dei lavori semplici e complessi; le tempistiche di: attivazione della fornitura, riattivazione a seguito di morosità, disattivazione e/o scollegamento; il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di fornitura).
☐	Altro (Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza).

DESCRIZIONE RECLAMO (precisare le circostanze, le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo).

Data _____

Firma del Cliente _____

Modalità di inoltro del modulo:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail gestionereclami@agespenergia.it;
- a mezzo fax al n. 0331/621343;
- a mezzo posta all'indirizzo: AGESP Energia S.r.l. - Via Marco Polo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA);
- consegnato direttamente presso Sportelli "AGESP Energia" Via A. da Giussano 8 - 21052 Busto Arsizio (VA)

Operatore che riceve il reclamo: _____

Data: ____/____/____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

AGESP Energia S.r.l., via Marco Polo, 12 – Busto Arsizio, è titolare del trattamento. Il RPD è contattabile scrivendo alla sede del titolare. Il titolare informa che i dati personali raccolti saranno trattati esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la dichiarazione viene resa. Destinatari dei dati saranno solo soggetti autorizzati (dipendenti, collaboratori e responsabili terzi del trattamento incaricati dal titolare). I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione del procedimento, per un tempo ulteriore individuato prudenzialmente dal titolare del trattamento per la tutela di propri diritti in sede giudiziaria ed extragiudiziaria e, ove compatibile, per il periodo stabilito dalla legge di conservazione delle scritture contabili. L'interessato ha diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati. L'interessato ha diritto di proporre al Garante per la protezione dei dati. Il titolare del trattamento è contattabile all'indirizzo sopra indicato. Il mancato conferimento dei dati non permetterà l'esecuzione della prestazione accordata nell'ambito del procedimento in cui la dichiarazione viene resa.

AGESP Energia S.r.l.

Sede legale: Via Marco Polo, 12 - 21052 Busto Arsizio (VA)
 Sede operativa e sportelli: Via Alberto da Giussano, 8 - 21052 Busto Arsizio (VA)
 PEC protocollo@agespenergia.legalmail.it - Web www.AGESPenergia.it
 Partita IVA - Codice Fiscale e Registro Imprese di Varese 02727450120 - R.E.A. VA 281388
 Capitale Sociale € 1.500.000,00 i.v.
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Acinque S.p.A.