Barrare con una X il servizio coinvolto: ☐ **Energia Elettrica** ☐ **Gas Naturale** ☐ **Entrambi**

Cognome e Nome del cliente* .....

Codice Fiscale/Partita IVA.....

Codice POD* ..... Codice PDR* .....
(riportati sulla bolletta)

Codice Fornitura* .....
(riportato sulla bolletta)

Indirizzo di Fornitura .....

Comune ..... Cap ..... Prov. .....

Telefono .....

E-mail/Indirizzo .....
(Indicare la casella di posta elettronica o l'indirizzo, se diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere risposta al presente reclamo)

Lettura contatore Elettricità Fasce: A1 ..... A2 ..... A3 .....

Lettura contatore Gas .....

Data di Lettura Contatore Elettrico ..... Data di Lettura Contatore Gas .....

Rappresentato da (facoltativo)

Associazione Consumatori o Utenti .....

Firma e Timbro .....

Motivo della richiesta*: (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo)

☐ **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 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 rimborsi, nonchè reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;

☐ **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;

☐ **Bonus sociale** – Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione 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;

☐ **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 di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza;

☐ **Altro** – Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo: .....

.....

.....

.....

.....

Data ..... **Firma** .....

(*) campi obbligatori

A2A Energia S.p.A.
Piazza Trento, 7 • 20135 Milano
Capitale sociale euro 3.000.000,00 i.v. socio unico
Codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione nel Registro Imprese di Milano 12883420155 – R.E.A. Milano n.1592687
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.
www.a2a.it

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome .....

Codice Fiscale/Partita IVA .....

Indirizzo .....

Recapito telefonico .....

E-mail .....

Data ..... Firma .....

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sul sito www.a2a.it

Data ..... Firma .....

MODALITÀ E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato:

- accedendo all'Area Clienti dalla pagina login.a2a.it e compilando il form on line dedicato
- accedendo al form pubblico dalla pagina Contatti del sito web a2a.it
- via posta alla sede di A2A Energia, Piazza Trento, 7 – 20135 Milano
- presso gli sportelli di A2A Energia (elenco completo sul sito a2a.it)

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. A2A Energia si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n. 413/2016/R/com e s.m.i. dell'ARERA. Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, il riferimento della funzione organizzativa, l'eventuale indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) sul sito www.a2a.it