



## Reclamo

Gas Naturale; Energia Elettrica Rev. 24/07/2019



### RECLAMO

(ai sensi della Delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i. e relativi allegati)

#### Recapiti ai quali inviare i reclami:

ACEL Energie S.r.l., C.P. 202 Lecco centro, 23900

Email: [reclamo@acelenergie.it](mailto:reclamo@acelenergie.it)

### GENERALITÀ INTESTATARIO DEL CONTRATTO DI FORNITURA

Il/la sottoscritto/a

Nome e Cognome / Legale Rappresentante

Codice Fiscale

Codice Cliente

*In caso di Persona Giuridica o Condominio:*

Ragione Sociale

Codice Fiscale

P.IVA

Codice Cliente

Residente in

Via/Piazza

n.

CAP

Comune

Prov

E-mail per la ricezione della risposta al reclamo

Recapito telefonico

### DATI DELLA FORNITURA

Codice fornitura	PDR/POD	Indirizzo fornitura (via-civico/interno-comune-cap-PV)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

#### Servizio a cui si riferisce il reclamo:

energia elettrica

gas

entrambi

#### Recapito per la spedizione della risposta scritta (compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza)

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Via/Piazza

n.

CAP

Comune

Prov

#### Argomento del reclamo \*

Contratto

Morosità e sospensione

Qualità commerciale

Fatturazione

Misura

Mercato

Connessioni, lavori e qualità tecnica

Bonus sociale

Altro

\*Per ulteriori dettagli rispetto agli argomenti del reclamo si veda la tabella a pagina 2

#### Descrizione reclamo

**Informativa sull'uso dei dati personali:** Acel Energie Srl, Via Giovanni Amendola, 4 – 23900 Lecco, 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.

Data

Firma intestatario/Legale Rappresentante \_\_\_\_\_



Reclamo



**Tabella specificativa argomenti reclamo, ai sensi dell'art. 8.2 dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com e s.m.i.**

**Argomento (1° livello)**

**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 di 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.

**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 di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.

**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

**Altro**

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza