

Spett.le Atena Trading Srl
 Corso Palestro 126
 13100 Vercelli VC

Modulo reclamo scritto per servizio Energia Elettrica e/o Gas Naturale

Gentile Cliente,
 per ATENA TRADING S.r.l. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero, circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Codice anagrafico

Cognome Nome/Ragione. sociale _____

Codice fiscale Partita IVA

Indirizzo della fornitura:

Via _____ N. _____ Comune _____ Prov. _____ Cap _____

Telefono _____ Fax _____ Cellulare _____ E-mail _____

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura:

Via _____ N. _____ Comune _____ Prov. _____ Cap _____

IL RECLAMO RIGUARDA:

Tipo di servizio: (barrare con una X il tipo di servizio e segnalare il relativo codice identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica POD o di riconsegna del gas naturale PDR):

di ENERGIA ELETTRICA POD

AUTOLETTURA ATTIVA: A1 A2 A3

AUTOLETTURA REATTIVA: R1 R2 R3

AUTOLETTURA POTENZA MASSIMA: P1 P2 P3

DATA AUTOLETTURA / /

di GAS NATURALE PDR

AUTOLETTURA CONTATORE (solo numeri neri)

AUTOLETTURA CONVERTITORE (se presente)

DATA AUTOLETTURA / /

Argomento del reclamo: (indicare con una X)

CONTRATTI: recesso, voltura e subentro, modifiche unilaterali, altro

MOROSITÀ E SOSPENSIONE: morosità, sospensione e riattivazione, Cmor (Corrispettivo morosità pregresse), altro

MERCATO: presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizione economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, altro

FATTURAZIONE: autolettura (uso della), ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, altro

Specificare se la bolletta è già stata pagata: **Sì** **No**

MISURA: cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, altro

CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA: preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi), continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, altro

BONUS SOCIALE: validazioni, cessazioni, erogazioni, altro

QUALITÀ COMMERCIALE: servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), indennizzi, altro

ALTRO

Descrizione dei fatti contestati: *(precisare la data in cui si è verificato il problema):* _____

INFORMATIVA PRIVACY

L'interessato dichiara di aver preso visione della informativa in materia di privacy, ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 e autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/riciesta di informazioni. La informiamo che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da Atena Trading S.r.l., in qualità di titolare del trattamento.

Luogo _____ Data ____/____/____ Firma _____ 

MODALITÀ DI INOLTRO: il presente modulo può essere inoltrato utilizzando una tra le seguenti modalità: tramite la sezione “Comunica Con Noi” del sito internet www.atenalucegas.it; via email all'indirizzo atenatrading@pec.gruppoiren.it; a mezzo fax al numero 0161.22.66.03; con consegna diretta presso gli sportelli di Atena Trading oppure a mezzo posta ordinaria indirizzata a: ATENA TRADING S.r.l. - Corso Palestro, 126 – 13100 Vercelli (VC).

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO: ATENA TRADING S.r.l. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI), ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: “Nuovo testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0”.

In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare ad ATENA TRADING S.r.l., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.