MODULO RECLAMI

astea energia
energia elettrica e gas naturale
gruppo SGR

DATI DEL CLIENTE

Il/la sottoscritto/a:

Nome e Cognome/Ragione Sociale*

Partita IVA | Codice Fiscale

Indirizzo di recapito*
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

Telefono* | E-mail
(se indicata sarà utilizzata come modalità prioritaria per l'invio della risposta motivata)

*i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

CON RIFERIMENTO ALLA FORNITURA (se la segnalazione è relativa a più forniture, barrare le relative caselle)

☐ **GAS**

Codice Cliente* | Matricola misuratore

PDR*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

☐ **ENERGIA ELETTRICA**

Codice Cliente*

POD*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

☐ **ALTRI SERVIZI**

Codice Cliente* | Matricola misuratore

POD/PDR*

Indirizzo
Via/P.zza - N°civico | Comune | Prov. | C.A.P.

*deve essere indicato almeno uno dei dati richiesti.

RELATIVAMENTE A (barrare una sola casella)

☐ **Contratti**
Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione ovvero il perfezionamento e/o i 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 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

☐ **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

ASTEA Energia S.p.A. - Cap. Soc. € 120.000,00 i.v. - Via Guazzatore 163, 60027 Osimo (AN) - P.I. 02078510423 - REA AN 02078510423 - Dir. e Coord. di Gasrimini Holding S.p.A.

AST-A-GL-600
Rev. 02/10/18

MODULO RECLAMI

astea energia
energia elettrica e gas naturale
gruppo SGR

SEGNALA QUANTO SEGUE:

PER RETTIFICHE DI FATTURAZIONE COMUNICARE DI SEGUITO L'AUTOLETTURA:

☐ Comunicazione dell'autolettura per la fornitura di gas naturale:

Lettura rilevata il _____ pari a A1 _____ mc

☐ Comunicazione dell'autolettura per la fornitura di energia elettrica:

Lettura rilevata il _____ pari a A1 _____ A2 _____ A3 _____ kWh

pari a R1 _____ R2 _____ R3 _____ kWh

pari a P1 _____ P2 _____ P3 _____ kWh

Allega la seguente documentazione (utile al fine dell'esaustiva valutazione e gestione del reclamo):

Elenco documenti

Il modulo, compilato e firmato in tutte le sue parti, deve essere inviato a ASTEA Energia S.p.A., Via Guazzatore, 163 - 60027 Osimo (AN) o, in alternativa, tramite fax al numero 071-7232337 o all'indirizzo e-mail reclami@asteaenergia.it.
Una volta ricevuto il reclamo sarà inviata una risposta nei tempi definiti dal TIQV dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che comprenderà l'indicazione di tutte le azioni poste in essere da ASTEA Energia S.p.A. in seguito alla sua segnalazione.

La informiamo che i dati conferiti con il presente modulo sono raccolti e trattati unicamente per dare seguito alla Sua richiesta. L'informativa completa è disponibile sul sito internet indicato in calce alla pagina.

Data _____ **Firma del Cliente** _____

ASTEA Energia S.p.A. - Cap. Soc. € 120.000,00 i.v. - Via Guazzatore 163, 60027 Osimo (AN) - P.I. 02078510423 - REA AN 02078510423 - Dir. e Coord. di Gasrimini Holding S.p.A.

AST-A-GL-600
Rev. 02/10/18