

**Modulo reclami**

**Cliente**

**Codice Cliente** .....

**Intestatario del contratto** .....

**Cognome e nome** (se diversi dall'intestatario): .....

**Indirizzo:** .....

**Telefono :** ..... **Fax** ..... **E-mail** .....

**Fornitura ENERGIA ELETTRICA**

**Indirizzo della fornitura :** .....

**Codice POD:** ..... **Autolettura: F1** ..... **F2** ..... **F3** ..... **Data** .....

**ARGOMENTO DEL RECLAMO** (barrare la caselle in corrispondenza delle voci interessate)

<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b>	<input type="checkbox"/> Recesso <input type="checkbox"/> Volture e subentri <input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Fatturazione</b>	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della) <input type="checkbox"/> Ricalcoli <input type="checkbox"/> Consumi stimati errati <input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Bonus sociale</b>	<input type="checkbox"/> Validazioni <input type="checkbox"/> Cessazioni <input type="checkbox"/> Erogazioni <input type="checkbox"/> Altro: .....
<input type="checkbox"/> <b>Morosità e sospensione</b>	<input type="checkbox"/> Morosità <input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione CMOR (Corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Misura</b>	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore <input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/> Mancate letture <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Qualità commerciale:</b>	<input type="checkbox"/> Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> Indennizzi <input type="checkbox"/> Altro: .....
<input type="checkbox"/> <b>Mercato</b>	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/> Cambio fornitore <input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/> Doppia fatturazione <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Connessione/ allacciamento, lavori e qualità tecnica</b>	<input type="checkbox"/> Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/> Continuità <input type="checkbox"/> Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/> Sicurezza <input type="checkbox"/> Altro: .....	<input type="checkbox"/> <b>Altro:</b>	..... ..... ..... ..... ..... .....

NOTE SU RECLAMO SEGNALATO:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Data** .....

**Firma (del cliente)** .....

**NOTA INFORMATIVA SUI RECLAMI E SULLE RELATIVE MODALITA' DI INOLTRO**

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire ad Acea Pinerolese Energia Srl quale Società di Vendita, anche per via telematica, con la quale il Cliente Finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il Cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra la Società di Vendita e Cliente Finale, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione. Il reclamo scritto può essere inoltrato ad Acea Pinerolese Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

- compilando il presente modulo di reclamo, disponibile anche:
  - presso l'ufficio Servizio Clienti aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 16.30 con orario continuato, a Pinerolo, Via Vigone 42,
  - sul Sito Internet di Acea Pinerolese Energia: [www.aceapinerolese-energia.it](http://www.aceapinerolese-energia.it),

ed inviandolo:

- via fax al seguente numero: 0121/236.234
- a mezzo posta al seguente indirizzo: Acea Pinerolese Energia S.r.l., Servizio Clienti - Via Vigone 42 10064 Pinerolo (TO);
- tramite e-mail al seguente indirizzo: [clienti@aceapinerolese.it](mailto:clienti@aceapinerolese.it)

- trasmettendo secondo le medesime modalità sopra riportate una comunicazione scritta, che tuttavia contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
  - Cognome e nome
  - Indirizzo di fornitura
  - Indirizzo postale o telematico per l'invio della risposta scritta
  - Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (Fornitura Energia Elettrica Codice Cliente N°....)
  - Il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo (POD), se disponibile, o, qualora non disponibile, il Codice Cliente
  - Breve descrizione dei fatti contestati

Acea Pinerolese Energia Srl tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dal Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale (TIQV) – Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque al Cliente, utilizzando una terminologia di uso comune e conforme al Glossario di cui alla Bolletta 2.0, entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo. Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo o desiderasse ricevere ulteriori chiarimenti in merito al medesimo, il Cliente potrà contattare nuovamente, ai riferimenti indicati nella risposta scritta, Acea Pinerolese Energia S.r.l., che si renderà disponibile per fornire gli ulteriori chiarimenti necessari, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.



## Modulo per l'Esercizio del Diritto di Ripensamento

Nel caso in cui il Contratto sia stato concluso attraverso tecniche di comunicazione a distanza oppure al di fuori di locali commerciali, il Cliente domestico che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore può esercitare il diritto di ripensamento, senza oneri e senza dover fornire alcuna motivazione, dandone comunicazione per iscritto al Fornitore, entro il termine di 14 (quattordici) giorni decorrente dalla data di conclusione del contratto. Il Cliente a tal fine può predisporre una comunicazione scritta o utilizzare il seguente modulo, inviandolo al Servizio Clienti, ai relativi recapiti indicati.

**Spett.le**

**Acea Pinerolese Energia S.r.l. – Servizio Clienti**

**Via Vigone, 42 - 10064 Pinerolo (TO)**

**Fax N° 0121/236.234**

**Email: [clienti@aceapinerolese.it](mailto:clienti@aceapinerolese.it)**

**Raccomandata a/r - Anticipata via fax n.....**

### OGGETTO: ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO SUL CONTRATTO DI FORNITURA

**n. .... DEL .....**

Il/la sottoscritto/a .....

nato/a a ..... il .....

Cod.Fisc. ....residente in .....

Via .....

ai sensi della normativa vigente e secondo quanto previsto dal Codice di Condotta Commerciale (Allegato A alla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico ARG/com N° 104/10 dell'8 luglio 2010, articolo 12 e Allegato 4 e s.m.i. "Nota informativa per il cliente finale") in materia di Diritto di Ripensamento, in base al quale *"Se il contratto viene stipulato in luogo diverso dagli uffici o dagli sportelli dell'impresa di vendita (ad esempio, a casa del Cliente o in centro commerciale) il Cliente domestico che ha stipulato il Contratto in qualità di Consumatore può recedere dal contratto senza spese entro 14 giorni dalla conclusione del contratto"*, **con la presente comunico formale recesso**

dal contratto numero / rif. pratica ..... del ..... per il POD

..... sito nel Comune di ..... in Via

..... **per esercizio del diritto di ripensamento.**

Distinti saluti

Pinerolo lì, .....

.....  
(.....)  
Firma