

**RECLAMO**

Spett.le  
A.F. ENERGIA Srl  
VIA ANDREA BRUSTOLON 5-B/5-C  
35031 ABANO TERME (PD)

Inoltrare a mezzo e-mail a: [afenergia@afenergia.it](mailto:afenergia@afenergia.it) o a mezzo fax al numero: 049 9933455

\* La compilazione di questi campi è obbligatoria

Il sottoscritto\* \_\_\_\_\_abitante in via \* \_\_\_\_\_

comune di\* \_\_\_\_\_ CAP\* \_\_\_\_\_ Prov.\* \_\_\_\_\_

telefono\* \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico \_\_\_\_\_

Cod. cliente\*(indicato in bolletta) \_\_\_\_\_ N. cod. fiscale/ P.Iva\* \_\_\_\_\_

Intestatario utenza \* \_\_\_\_\_ POD/PDR \* \_\_\_\_\_

con riferimento al servizio fornito in Via\* \_\_\_\_\_ n. \* \_\_\_\_\_

nel comune di\* \_\_\_\_\_ Prov.\* \_\_\_\_\_

**Invia un reclamo relativo al servizio :**

(barrare la casella con la voce di interesse)

**Gas Naturale**

**Energia Elettrica**

**Contratti**  
 **Misura**  
 **Altro**

**Morosità e sospensione**  
 **Connessioni, lavori e qualità tecnica**

**Mercato**  
 **Bonus sociale**

**Fatturazione**  
 **Qualità commerciale**

Nella pagina successiva sono indicate in dettaglio le tipologie di reclamo

**Descrivere cosa è accaduto e la motivazione del reclamo**


**Informativa ai sensi dell’art.13 Regolamento UE 2016/679**

la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali sono forniti facoltativamente, saranno trattati anche elettronicamente nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per le predette finalità e saranno conservati per il tempo necessario a perseguire le stesse. Potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di autorizzati, e da soggetti terzi, in qualità di responsabili qualora ne ricorrano i presupposti giuridici. Lei ha facoltà di esercitare i diritti previsti Reg. UE 2016/679 (artt. 15 e ss.). La informiamo che il Titolare del trattamento è A.F. Energia nella persona del Legale Rappresentante, domiciliato presso la sede della società in via Roma 73/A - 35036 Montegrotto Terme (PD), e che il Responsabile Protezione Dati è reperibile al seguente indirizzo email: [dpo@afenergia.it](mailto:dpo@afenergia.it).

Data \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_

**Descrizione tipologia di 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 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.*

**Conessioni, 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.*