

## FORMULARIO RECLAMO

### RECLAMO DEL CLIENTE

BARRARE CON UNA X IL SERVIZIO COINVOLTO

Energia Elettrica

Gas

### RECLAMO PRESENTATO DA

Nome e Cognome  Codice Cliente

POD/PDR

Indirizzo Fornitura

Comune  Cap  Provincia

Indirizzo Recapito

Telefono  Fax

e-mail

Rappresentato da (facoltativo)  
Associazione Consumatori o Utenti ...

FIRMA E TIMBRO \_\_\_\_\_

### DESCRIZIONE

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

#### MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere inviato tramite posta ad ASPEM Energia S.r.l. - Via San Giusto 6 - 21100 Varese. In alternativa può essere consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli oppure trasmesso via fax al numero 0332 290761.

#### PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. ASPEM Energia S.r.l. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Deliberazione 164/08 e successive modifiche dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il gas.

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

#### Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, La informiamo che i dati sopra riportati sono necessari per poter procedere alla gestione del Suo reclamo e saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, esclusivamente per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto.

I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza, da incaricati del Titolare sotto indicato, quale il personale addetto alla gestione dei reclami e potranno essere comunicati, qualora ciò si rendesse necessario e in relazione alle competenze assegnate, ad altre società del Gruppo A2A per la completa esecuzione della pratica. I Suoi dati non verranno diffusi.

Responsabile del trattamento dei dati personali, in relazione alle attività ad essa affidate, è il Responsabile Commerciale di ASPEM Energia S.r.l. Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 (tra cui il diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione degli stessi), La preghiamo di rivolgersi al Titolare del trattamento.