

Timbro Prot.

Spettabile
ASA spa
Via del Gazometro 9
57122 Livorno
fax 0586 242632

e-mail: reclami.distribuzionegas@asa.livorno.it

Oggetto:

- reclamo scritto (1)**
- invio di una richiesta di informazioni scritta (2)**

Nominativo/Ragione Sociale * _____

Indirizzo * _____

comune di* _____ CAP* _____ prov.* _____

telefono _____ fax _____

e-mail _____

fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico : dalle ore _____ alle ore _____

con riferimento alla prestazione o servizio fornito nel Comune di * _____

riferimenti del punto di riconsegna (3) via _____ cap _____ Prov _____

* La compilazione di questi campi è obbligatoria

Invia un reclamo relativo o richiesta informazioni a (barrare la casella con la voce di interesse):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Rispetto degli appuntamenti concordati | <input type="checkbox"/> Risposta a reclami scritti |
| <input type="checkbox"/> Cortesia nei confronti del Cliente | <input type="checkbox"/> Esecuzione di lavori semplici/complessi |
| <input type="checkbox"/> Interruzione fornitura | <input type="checkbox"/> Risposta a richieste di informazioni scritte |
| <input type="checkbox"/> Verifica del gruppo di misura | <input type="checkbox"/> Attivazione della fornitura |
| <input type="checkbox"/> Verifica della pressione di fornitura | <input type="checkbox"/> Indennizzi automatici (rimborsi) |
| <input type="checkbox"/> Mancata visione di documenti e/o atti richiesti | <input type="checkbox"/> Disattivazione della fornitura |
| <input type="checkbox"/> Servizio di reperibilità e/o pronto intervento | <input type="checkbox"/> Lettura del gruppo di misura |
| <input type="checkbox"/> Preventivazione di lavori semplici/complessi | <input type="checkbox"/> Riattivazione per morosità |

Altro.....

Segnala quanto segue

In attesa di un riscontro nei tempi definiti(4) dalle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, autorizza, ai sensi e per gli effetti della D.Lgs.196/2003 (T.U. sulla privacy), al trattamento dei suoi dati personali per le finalità connesse alla gestione del presente reclamo.

Distinti saluti.

Data _____

Firma _____

1) **Definizione di reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il Cliente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio gas ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto sottoscritto, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra esercente e Cliente (c.f.r. AEEG 168/2004 art. 1).

2) **Definizione di richiesta di informazioni scritta:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all'esercente, anche per via telematica, con la quale il cliente formula una richiesta di informazioni scritta in merito al servizio gas ottenuto o alle caratteristiche del gas fornito (c.f.r. AEEG 168/2004 art. 1).

3) **Punto di riconsegna:** per punto di riconsegna si intende il luogo in cui è collocato il misuratore del GAS

4) **Standard definito per la risposta al reclamo scritto:** 20 giorni lavorativi fra la data di ricevimento della richiesta e la data di risposta dell'esercente.