



MODULO RECLAMI

Il presente modulo può essere utilizzato per sporgere eventuale reclamo nei confronti di ACEL Service. Il modulo dovrà essere trasmesso ad ACEL Service S.r.l., C.P. 202 Lecco centro, 23900 Lecco oppure all'indirizzo e-mail info@acelservice.it. Al fine di permettere un'analisi puntuale della richiesta, è necessario fornire tutti gli elementi previsti e descrivere chiaramente la problematica. ACEL Service si impegna a rispondere nei tempi e secondo le modalità previsti dall'AEEGSI in tema di qualità commerciale.

Spett.le

ACEL Service S.r.l.

Casella Postale 202

Lecco centro, 23900 Lecco

Codice cliente
Cognome
Nome
Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo fornita)
Telefono fisso Telefono cellulare
(almeno uno dei due recapiti telefonici è obbligatorio)
E-mail@.....

DATI DELLA FORNITURA

Codice POD/PDR
Indirizzo fornitura
Servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi)

DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI*

.....
.....
.....
.....
.....
..... (*) = indicare l'argomento presente nella tabella allegata

Argomento	Flag
Contratti <i>Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di volta e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.</i>	
Morosità e sospensione <i>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).</i>	
Mercato <i>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.</i>	
Fatturazione <i>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.</i>	
Misura <i>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</i>	
Connessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	
Qualità commerciale <i>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</i>	
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	

Autolettura gas in data pari a (facoltativa)

ACEL Service S.r.l.

Sede Legale Via Amendola, 4
23900 Lecco (Lc)
C.P. 202 Lecco centro
www.acelservice.it

Capitale Sociale € 2.473.194,00 i.v.
R.E.A. n° 295486
Registro Imprese C.C.I.A.A. di Lecco
C.F. e P.I.V.A. n° 02686430139

Telefono 0341-228.611
Fax 0341-353.293
Servizio Clienti 800-822.034
email info@acelservice.it

Servizio Energia

