



## MODULO DI RECLAMO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

### IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Nome e cognome:

(di seguito indicato come "Cliente")

Carta socio di Coop <sup>1</sup>n:

Codice Cliente:

residente in Via/Piazza:

N° civico:

CAP:

Comune:

Provincia:

Codice Fiscale:

Telefono:

Cellulare:

Indirizzo di posta elettronica\*:

\*qualora il Cliente voglia ricevere una risposta al reclamo in via prioritaria tramite posta elettronica.

### TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

Indirizzo di fornitura (se diverso da residenza):

Via/Piazza:

N° civico:

CAP:

Comune:

Provincia:

Punto di prelievo energia elettrica POD\*:

Punto di riconsegna gas naturale PDR:

\*Il POD può essere composto da 14 o 15 cifre. La quindicesima cifra è un numero di controllo che non è sempre presente in bolletta.

### PRESENTA RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI PER IL SEGUENTE SERVIZIO:

ENERGIA ELETTRICA

GAS NATURALE

### BREVE DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

<sup>1</sup> con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162  
CAPITALE SOCIALE 5.000.000 I.V.

SEDE LEGALE

Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

UFFICI

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO)



RIGUARDA IL SEGUENTE ARGOMENTO:

RIGUARDA IL SEGUENTE ARGOMENTO:

Contratto <sup>2</sup>	Recesso	Misura <sup>3</sup>	Cambio misuratore
	Volture e Subentri		Verifica e ricostruzioni
	Modifiche unilaterali		Mancate letture
	Altro		Altro
Morosità e sospensione <sup>4</sup>	Morosità	Conessioni, lavori e qualità tecnica <sup>5</sup>	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)
	Sospensione e riattivazione		Continuità
	CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)		Valori della tensione/Pressione
	Altro		Sicurezza
Mercato <sup>6</sup>	Presunti contratti non richiesti	Bonus sociale <sup>7</sup>	Altro
	Cambio fornitore		Validazioni
	Condizioni economiche nuovi contratti		Cessazioni
	Doppia fatturazione		Erogazioni
Fatturazione <sup>8</sup>	Altro	Qualità commerciale <sup>9</sup>	Altro
	Autolettura		Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Ricalcoli		Indennizzi
	Consumi stimati errati		Altro
	Periodicità e fattura di chiusura		
Autolettura	Pagamenti e rimborsi	Altro	
	Altro		
Data autolettura			

#### INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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).

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> 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



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162

SEDE LEGALE  
Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di  
Castenaso (BO)

UFFICI  
Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127  
Bologna (BO)



**Prende atto infine della seguente informativa di Alleanza Luce&Gas, resa ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR"):**

La informiamo che Alleanza Luce&Gas S.p.A. svolge il trattamento dei Suoi dati personali per poter stipulare il contratto, adempiere alle obbligazioni contrattuali ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato. Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento sono strettamente funzionali alla gestione della presente richiesta.

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni contrattuali vigenti. I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle varie società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es. lettura e verifica degli strumenti di misura), agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi e dei pagamenti, a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento, ad autorità ed amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi di legge. Per ulteriori informazioni, ovvero per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e segg. del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, reclamo sull'utilizzo dei propri dati personali, ecc.), può scrivere al Responsabile della Protezione dei Dati di Alleanza Luce & Gas S.p.A., Titolare del trattamento, con sede legale in via in Castenaso (BO), frazione di Villanova, via Villanova 29/7; contatto del DPO : DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it. Informativa privacy completa: <https://www.accendilucegas.it/privacy-policy/>

---

Data

Luogo

Firma del Cliente

**Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:**

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 - 40127 Bologna
- mail a [servizioclienti@accendilucegas.it](mailto:servizioclienti@accendilucegas.it)

**Allegare:**

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.