



DEVAL

## Indicazioni per la segnalazione di reclami

### Perché il suo reclamo è importante

Le osservazioni dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano ad individuare gli aspetti critici del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare.

### In linea con Deval

Prima di utilizzare questo modulo, chiami il Numero Verde 800.990.029 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e ci racconti la sua esigenza: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.

### Come e dove presentarlo

Può inviare il modulo, compilato negli appositi spazi:

- per posta: all'indirizzo di  
Deval S.p.A. a s.u.  
Via Clavalité 8 – Casella Postale 266  
11100 AOSTA
- con posta elettronica: [deval@pec.devalspa.it](mailto:deval@pec.devalspa.it)
- tramite fax: al numero 0165 64.73.33.

### Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una **comunicazione scritta** sulle azioni adottate per risolvere l'esigenza segnalata.
- Le risponderemo **entro 30 giorni solari** dall'arrivo del reclamo come previsto all'art.96 dell'Allegato A della Deliberazione 654/15 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.
- Le comunicheremo anche i riferimenti della persona che sta seguendo la sua pratica.

Spett.le  
DEVAL S.p.A. a s.u.  
Via Clavalitè 8  
11100 AOSTA AO

### DATI ANAGRAFICI

Cognome \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

POD IT009E \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

*riportato sulla sua Bolletta, sezione DATI FORNITURA*

*Indirizzo ove è ubicata la fornitura*

Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

*Recapito per la risposta (se diverso da quello di fornitura)*

Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

### DETTAGLIO DEL RECLAMO

- tempi relativi a sopralluoghi e/o tempi di esecuzione per nuove connessioni e spostamenti
- lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Deval S.p.A. a s.u.
- guasti e interruzioni di energia elettrica
- guasto funzionamento contatore elettronico - cambio non effettuato
- segnalazioni letture presunte/non reali
- qualità del servizio di somministrazione energia elettrica
- qualità contatto operatori Deval S.p.A. a s.u.
- altro

*Descrivere dettagliatamente il motivo del Suo reclamo*

- Documentazione allegata n. \_\_\_\_\_  Esistenza di danni materiali

Ha già inviato un precedente reclamo per lo stesso problema?

- la risposta non era chiara/completa
- il problema non è stato risolto
- il problema si è ripresentato

Data \_\_\_\_\_ Firma del cliente \_\_\_\_\_

#### Informativa privacy

Il trattamento dei dati forniti a Deval S.p.A. a s.u. è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al decreto legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati e come essi vengono utilizzati e di esercitare i diritti di cui all'art. 7, rivolgendosi per tutto ciò all'Amministratore Delegato pro-tempore presso la sede della società in Via Clavalitè n. 8, nella sua qualità di responsabile del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non si potrà dare seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.