

Gentile Cliente,
abbiamo predisposto il modulo reclamo/richesta di informazioni per agevolarla nel caso voglia segnalarci la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desidera richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da AEMME Linea Energie S.p.A..

A cosa serve il modulo reclamo/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni è stato strutturato in modo da permettere una descrizione esauriente del motivo di insoddisfazione o del quesito che ci vuole porre, al fine di consentirci l'elaborazione di una risposta il più possibile adeguata.

Il Suo reclamo o richesta di informazioni ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle Sue esigenze.

La risposta ai Suoi problemi anche per telefono

Le consigliamo comunque, prima di inviare il reclamo o la richesta di informazioni, di contattare l'ufficio commerciale a Lei più vicino. Spesso è sufficiente una telefonata per risolvere le cause di insoddisfazione o per ricevere una risposta esauriente.

Il Servizio Clienti, contattabile al numero verde gratuito **800 911 100** accessibile anche da rete mobile, è a Sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00 in orario continuato ed il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30.

Può, inoltre, ottenere informazioni sui nostri servizi consultando il sito internet www.aemmelineaenergie.it.

Un modulo reclamo/richesta di informazioni compilato in modo chiaro e completo consente una risposta più veloce ed esauriente.

Qualora desiderasse comunque inviare il reclamo o volesse ricevere per iscritto una risposta alle Sue domande utilizzi il presente modulo reclamo/richesta di informazioni, La preghiamo di seguire le modalità di compilazione riportate di seguito. Il modulo, se compilato chiaramente in ogni sezione, ci permetterà di rispondere in modo più rapido e completo.

Come farci pervenire il modulo compilato

Una volta compilato, potrà consegnare il modulo ad uno dei nostri uffici commerciali. L'indirizzo dell'ufficio a Lei più vicino è riportato sulla bolletta di consumo e sul sito internet www.aemmelineaenergie.it.

I nostri sportelli attualmente operativi sono in:

Legnano (sede) -- Via per Busto Arsizio n. 53, il lunedì/mercoledì/venerdì dalle 8,30 alle 13,00 - il martedì e il giovedì dalle 8,30 alle 16,45 in orario continuato e il sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Abbiategrosso -- V.le Cattaneo n. 45, il lunedì ed il venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 – il martedì/mercoledì/giovedì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00.

Arconate -- Via Roma n. 28, lunedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30

Buscate -- Vicolo Borghi (di fianco ai Vigili Urbani), il martedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

Canegrate -- Via Olona n. 1 il mercoledì dalle ore 10,00 alle ore 12,15.

Gorla Minore -- P.zza 25 Aprile n. 4, martedì dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

Magenta -- Via Crivelli n. 39, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,30 alle ore 12,30 e il martedì ed il giovedì da anche dalle 15,00 alle 16,30.

Magnago -- P.za Italia n. 26, martedì – mercoledì – giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30.

Parabiago -- via Marconi n. 22, il lunedì/mercoledì/venerdì dalle 8,30 alle 13,00 - il martedì e il giovedì dalle 8,30 alle 16,45 in orario continuato e il sabato dalle 8,30 alle 12,00.

Rescaldina -- il mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

San Giorgio su Legnano -- presso il Comune P.za IV Novembre n. 2 il mercoledì dalle ore 14,30 alle ore 16,30.

Villa Cortese -- P.za Mazzucchelli (Municipio) il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

Vittuone -- Via SS. Nazario e Celso n. 10, lunedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Se lo ritiene più comodo, potrà inviarlo, tramite posta o fax, all'indirizzo riportato sul modulo stesso.

Le risponderemo adeguatamente

Non appena ricevuto il reclamo, i nostri Uffici si attiveranno immediatamente per verificare quanto da Lei comunicato ed eventualmente potranno in essere le necessarie azioni per la risoluzione delle problematiche riscontrate, al fine altresì di poterLe inviare **entro 40 giorni solari**, secondo quanto previsto dalla normativa in vigore, una risposta scritta all'indirizzo che Lei ci avrà indicato (vedi la sezione successiva).

Le assicuriamo che riceverà un'adeguata risposta al Suo reclamo o richesta di informazioni. Nella stessa risposta Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richesta di informazioni, se necessarie;

- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

Come compilare il modulo reclamo/richesta di informazioni:

a. DATI DEL CLIENTE

nella prima parte indichi l'indirizzo a cui vuole ricevere la risposta, quello di fornitura, il codice POD/PDR o matricola contatore ed il **Codice Cliente**. Troverà tutti questi dati sulla bolletta;

b. TIPOLOGIA DELLA RICHIESTA

nella seconda parte indichi (mettendo una croce sulla casella relativa) il motivo del reclamo fra quelli previsti. Se il motivo del reclamo o della informazione richesta non fa parte di uno degli argomenti indicati, metta una croce su "Altro";

c. DETTAGLIO RICHIESTA

nella terza parte descriva sinteticamente cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinto ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni. Se lo spazio previsto sul modulo non Le è sufficiente, alleggi un altro foglio od utilizzi un altro modulo reclamo/richesta di informazioni;

d. PRECEDENTE RICHIESTA

nella quarta parte indichi i riferimenti dell'eventuale precedente reclamo analogo, o richesta di informazioni, avanzato ad AEMME Linea Energie S.p.A., sia verbalmente sia per iscritto.

Come ottenere un altro modulo reclamo/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni è disponibile presso tutti gli sportelli degli uffici commerciali di AEMME Linea Energie S.p.A., ed è inoltre disponibile on-line sul nostro sito internet.

La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il reclamo o richesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.

AEMME Linea Energie S.p.A.
Il Dirigente Commerciale e Marketing