



DEVAL

## MODULO 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 Spa

- Prima di utilizzare questo modulo, chiami il Numero Verde 800.990.029 e ci racconti la sua esigenza: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.
- Se ha dubbi, o domande sulla compilazione del modulo, e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo, il nostro personale è a sua disposizione al Numero Verde 800.990.029, il martedì e il venerdì dalle 8.30 alle 11.30.

### Un modulo per i nostri clienti

- Se non è soddisfatto del nostro servizio o desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura di energia elettrica, oppure intende comunque presentare un reclamo relativo alle attività di Deval Spa, può utilizzare questo modulo.
- Compili il modulo, scrivendo negli appositi spazi i dati che le vengono richiesti: potremo così risponderle più rapidamente.

### Come e dove presentarlo

- Può spedire questo modulo all'indirizzo di Deval Spa – Via Clavalité 8 – Casella Postale 266 11100 Aosta – oppure inviarlo all'indirizzo di posta elettronica: [deval@pec.devalspa.it](mailto:deval@pec.devalspa.it) o tramite fax al numero 0165-64.73.33.

### Come averlo

- Può scaricare altre copie di questo modulo dal nostro sito [www.devalspa.it](http://www.devalspa.it) nella sezione Modulistica.

### 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.
- Le comunicheremo anche i riferimenti della persona che sta seguendo la sua pratica.

Spett.le DEVAL Spa  
Via Clavalité 8 - 11100 Aosta

Cognome e nome del cliente

Codice Fiscale

Indirizzo della fornitura

Telefono

Fax

e-mail

Numero cliente

2

Codice POD

IT009E

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e nome del cliente

Codice Fiscale

Indirizzo della fornitura

Telefono

Fax

e-mail

Il reclamo riguarda (indicare con una X)

- tempi relativi a sopralluoghi e/o tempi di esecuzione per nuove connessioni e spostamenti
- lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Deval Spa
- 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 Spa
- altro

Descriva qui il motivo del suo reclamo

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo?

sì

no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il

Indirizzata a

E mi è stato risposto con lettera n.

del

la risposta non era chiara/completa

il problema non è stato ancora risolto

il problema si è ripresentato

Data

Firma del cliente

**Informativa privacy**

Il trattamento dei dati forniti a Deval Spa 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 Clavalité 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.