

MODULO RECLAMI/RICHIESTE INFORMAZIONI/SUGGERIMENTI

Data			
Servizio* <input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EE) <input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA			
Codice utenza GAS ¹		Codice utenza EE ¹	
Codice PdR (GAS) ¹		Codice POD (EE) ¹	
<small>¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.</small>			
Cognome e Nome / Referente *			
Ragione Sociale *			
Indirizzo di fornitura *		Comune	C.A.P.
		Via / Piazza	Civico
Indirizzo postale **		Comune	C.A.P.
		Via / Piazza	Civico
		Telefono	Email ²
<small>* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.</small>			
<small>² Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.</small>			
Motivo del reclamo ⁴			
Autolettura ³		Data autolettura ³	
<small>³ Campo da compilare nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali o richiesta di rettifica per fatturazione di importi anomali.</small>			
<small>⁴ Campo da compilare secondo le istruzioni indicate nella tabella sul retro del presente modulo.</small>			
Descrizione			
Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.			
Firma			

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad Global Power S.p.A. con le seguenti modalità:

- > per posta elettronica, al seguente indirizzo: clienti@globalpower.it
- > per fax, al seguente numero: 045 577012

Il presente allegato è da ritenersi parte integrante della Proposta di Contratto.

Tabella – classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazione

<p>Contratti</p> <p>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.</p>
<p>Morosità e sospensione</p> <p>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).</p>
<p>Mercato</p> <p>Reclami e richieste sulle modalità di conclusione di 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.</p>
<p>Fatturazione</p> <p>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.</p>
<p>Misura</p> <p>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.</p>
<p>Conessioni, lavori e qualità tecnica</p> <p>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sul costo indicato nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</p>
<p>Bonus sociale</p> <p>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</p>
<p>Qualità commerciale</p> <p>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.</p>
<p>Altro</p> <p>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</p>

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo. In caso di reclamo sarà cura di Global Power S.p.A. rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale). Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richiesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).