

Modulo reclami/richesta informazione

Data _____

Servizio Energia Elettrica Gas Gas ed Energia Elettrica

Codice contratto Gas¹ _____ Codice Contratto EE¹ _____

Codice PDR Gas¹ _____ Codice POD EE¹ _____

¹Indicare il codice evidenziato nella fattura relativa al servizio

Cognome e Nome Referente* _____

Ragione Sociale* _____

Indirizzo della fornitura*: Comune _____ CAP _____

Via/Piazza _____ N. Civico _____

Indirizzo mail² _____ Telefono _____

²Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivate

Indirizzo postale**: Comune _____ CAP _____

Via/Piazza _____ N. Civico _____

Telefono _____

* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura

Tipologia di richiesta Reclamo Richiesta di informazioni Suggerimento

Autolettura GAS³ _____ Data autolettura³ _____

Autolettura EE³ _____ A1/F1 _____ A2/F2 _____ A3/F3 _____

Data autolettura EE³ _____

³ Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.

CLASSIFICAZIONE DI 1° LEVEL LO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 -TIQV)

Indicare una delle seguenti casistiche di interesse

<input type="checkbox"/>	Contratti	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.
<input type="checkbox"/>	Morosità e sospensione	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).
<input type="checkbox"/>	Mercato	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.
<input type="checkbox"/>	Fatturazione	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.
<input type="checkbox"/>	Misura	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.
<input type="checkbox"/>	Connessioni, lavori e qualità tecnica	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.
<input type="checkbox"/>	Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/>	Qualità commerciale	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.
<input type="checkbox"/>	Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

DESCRIZIONE

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART- 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento è sonnen eServices Italia s.r.l., con sede a Bergamo (BG) in via Autostrada 32. Il titolare ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati che è possibile contattare per ogni richiesta di informazioni e di esercizio dei diritti stabiliti dal Regolamento a: community@sonnen.it. Il conferimento dei dati oggetto del presente trattamento è indispensabile per l'erogazione del servizio oggetto del presente modulo; il mancato, parziale o errato conferimento potrebbe comportare l'impossibilità di fruizione del Servizio. Il trattamento è svolto anche con l'ausilio di strumenti informatici da personale dipendente del titolare opportunamente istruito ovvero da soggetti terzi che abbiano con essa rapporti di collaborazione, consulenza, servizio. Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, individuando le specifiche finalità, con esattezza e adeguatezza, aggiornamento dei dati, pertinenza e limitazione dei dati raccolti rispetto alle finalità perseguite. Per la base giuridica, modalità, logiche del trattamento, tempi di conservazione, categorie di soggetti Destinatari, trasferimento, e diritti dell'interessato ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR si rimanda all'Informativa estesa di cui al modulo di richiesta di somministrazione.

FIRMA _____

Allegare la copia del documento di riconoscimento in corso di validità della persona che sottoscrive la presente richiesta
MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO
Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a sonnen eServices Italia s.r.l. con le seguenti modalità:
**PER POSTA AL SEGUENTE INDIRIZZO: sonnen eServices Italia s.r.l. · Via Autostrada, 32 · CAP 24126 Bergamo (BG)
 PER EMAIL A: community@sonnen.it.**