

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 Utente GAS ¹ :		Codice Utente EE ¹ :	
Codice PdR (GAS) ¹ :		Codice POD (EE) ¹ :	

¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

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:		E-mail ² :

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

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

Motivo del reclamo ⁴ :			
Autolettura ³		Data autolettura ³	

³ Campo da compilare nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali o richiesta di rettifica per fatturazione di importi anomali.

⁴ Campo da compilare secondo le istruzioni indicate nella tabella sul retro del presente modulo

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:	
--------	--

MODALITA' 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;



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

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

