

SERVIZIO GAS/LUCE - MODULO INOLTRO RECLAMO O RICHIESTA INFORMAZIONI
**RECLAMO PRESENTATO DA
INFORMAZIONE RICHIESTA DA**

Sezione 1 Nome e cognome _____
 Indirizzo _____ Comune _____
 (per l'invio della risposta scritta)
 CAP _____ Provincia _____ Telefono _____ fax _____
 e-mail _____ Cod. Cliente _____ POD/PD _____

Indirizzo di fornitura _____
 Comune _____ CAP _____ Provincia _____

Sezione 2 DESCRIZIONE (Specificare le circostanze, le motivazioni e tutti gli elementi utili al fine di un'esauritiva valutazione e gestione del reclamo)

DOCUMENTAZIONE ALLEGATA (eventuale documentazione utile per la valutazione della richiesta o per la risposta)

Sezione 3 CLASSIFICAZIONE DEL RECLAMO E DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI (contrassegnare con una X le corrispondenti classificazioni)

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	Recesso Vulture e subentri Modifiche unilaterali Altro
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).	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) Altro
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.	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia Fatturazione Altro
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.	Autolettura (uso della) Ricalcoli Consumi stimati errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione Altro
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.	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
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.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza Altro
BONUS SOCIALE	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro
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.	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Indennizzi Altro
ALTRO	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	

Sezione 4 IN CASO DI RECLAMO:

Data in cui si è verificato il problema: ___/___/_____ (GG/MM/AA); Si è verificato per la prima volta SI NO

Segnalo che ho già inoltrato analogo reclamo-richiasta informazioni:

con lettera indirizzata a _____ del _____
 verbalmente allo sportello di _____ il _____; telefonicamente in data _____

e che ho ricevuto riscontro con lettera protocollo Nr. _____ del _____ ma:

La risposta non era chiara

Il problema non è ancora risolto

Il problema si è presentato nuovamente

Ai sensi e per effetti della legge 196 del 30 giugno 2003, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/riciesta informazioni.

Data _____

Firma _____

A cosa serve il modulo inoltro reclamo o rettifica fatturazione o richiesta informazioni

Gentile cliente, abbiamo predisposto il presente modulo per agevolare nell'effettuare eventuali segnalazioni della Sua insoddisfazione o, più semplicemente, per richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura gas metano.

Per metterci nelle condizioni di fornirLe risposte adeguate, il modulo Le permette di descrivere in modo esauriente, l'eventuale motivo di insoddisfazione o il quesito che ci vuole sottoporre.

Il suo reclamo o richiesta di informazioni, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più aderente alle esigenze dei nostri clienti.

Le soluzioni o le risposte ai problemi, comodamente a casa tramite telefono

Ci permetta di rammentarLe che, prima di inviarci un reclamo o richiesta di informazioni, siamo a sua disposizione ai seguenti recapiti telefonici: Numero verde 800-688373, tel 010 7227 277- 010 89 36 255 attraverso i quali può ottenere da personale competente, stando comodamente a casa Sua, la risoluzione delle cause di insoddisfazione o i chiarimenti e informazioni necessari.

Chiarezza e completezza delle informazioni per una risposta veloce ed esauriente

Nel caso in cui volesse comunque trasmetterci un reclamo o richiesta informazioni per iscritto utilizzando il presente modulo, La preghiamo di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate nel seguito. Infatti, il modulo compilato correttamente, ci permetterà di risponderLe in modo più rapido ed esauriente.

Invio del modulo compilato

Effettuata la compilazione, potrà trasmettere il modulo all'indirizzo e-mail: clienti.gaseluce@europam.it o tramite fax al numero 010 7493407

La risposta

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni, Le invieremo una risposta scritta all'indirizzo che Lei ci avrà fornito, nei tempi definiti dalle Delibera 168/04 e 413/2016/R/COM dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e ss.mm.ii. Riceverà una risposta adeguata al Suo reclamo o richiesta di informazioni, che comprenderà anche l'indicazione delle necessarie azioni promosse dall'azienda in seguito alla Sua segnalazione.

Guida alla compilazione del modulo

Sezione 1 indicare l'indirizzo a cui vuole ricevere la risposta, quello di fornitura ed il Suo Codice Cliente, riportato sulla bolletta dei consumi gas, Il Codice PDR ed anche l'indirizzo di fornitura.

Sezione 2 descrivere la causa di insoddisfazione che l'ha motivata ad inoltrare il reclamo o per quale aspetto del servizio necessita di ulteriori informazioni. Qualora non fosse sufficiente lo spazio dedicato, utilizzi un altro modulo od alleghi un foglio;

Sezione 3 contrassegnare con una crocetta, il motivo del reclamo fra quelli previsti. Se non lo trova tra quelli indicati, metta una crocetta su "altro";

Sezione 4 indicare i riferimenti del precedente reclamo o richiesta di informazioni, inoltrati alla nostra Società per motivi analoghi.

Dove reperire il modulo reclami o richieste di chiarimenti e informazioni

Il presente modulo è scaricabile direttamente dal sito internet www.europam.it o reperibile presso le nostre sedi/uffici. La ringraziamo per l'attenzione prestata.

INFORMAZIONI RELATIVE AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI DEL CLIENTE.

ART. 13 DEL CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (D.LGS. 196/2003)

Il Cliente è informato del fatto che il Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito "Codice") prevede l'obbligo, per chiunque effettui trattamento di dati personali (di seguito "Dati"), di fornire alla persona cui tali Dati si riferiscono (di seguito "Interessato") un'adeguata informativa e, in taluni casi, di ottenere il consenso al trattamento dei Dati. Il Fornitore intende pertanto mettere il Cliente, nella sua qualità di Interessato, al corrente di quanto segue. Finalità del trattamento. La raccolta e il trattamento dei Dati sono effettuati al fine di consentire al Fornitore, in esecuzione di obblighi normativi ovvero nell'ambito di obblighi derivanti dal contratto di fornitura di gas, di condurre l'attività di: a) adempimento delle operazioni imposte da obblighi normativi; b) gestione della clientela, più specificamente: amministrazione, contabilità, gestione contratti, servizi, fatturazione/pagamenti, controllo solvibilità; gestione contenzioso compreso il recupero crediti; revisione contabile e certificazione del bilancio (obbligatoria/facoltativa); cessione o anticipo crediti; c) marketing e pubblicità; analisi statistica per finalità di marketing; rilevazione grado di soddisfazione; indagini di mercato. Modalità del trattamento Il trattamento dei Dati per dette finalità avrà luogo con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza, nel rispetto delle regole previste dal Codice. Natura del conferimento e conseguenze di un eventuale rifiuto Il conferimento di Dati al Fornitore per le finalità di cui ai punti a) e b) è necessario per l'instaurazione e la prosecuzione del rapporto contrattuale; l'eventuale rifiuto a conferire tali Dati potrebbe comportare l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale o rendere più difficile la prosecuzione dello stesso. Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto c) è facoltativo, senza alcuna conseguenza in caso di rifiuto. Comunicazione dei dati I Dati, per le finalità di cui sopra, potranno essere comunicati ai seguenti soggetti terzi che operano in totale autonomia come distinti "Titolari" del trattamento: • Enti, Autorità o Istituzioni pubbliche; • Banche, istituti di credito e gestori di circuiti di pagamento nazionali e internazionali; • collaboratori autonomi della società, professionisti (avvocati, commercialisti), consulenti (assicurativi,); • società di revisione; • Società Editoriali; • chiunque sia legittimo destinatario di comunicazioni previste da norme di legge o regolamentari. • Società controllanti, controllate e collegate a Europam spa.

Inoltre, i Dati potranno venire a conoscenza dei responsabili della cui opera il Fornitore si avvalga nell'ambito di rapporti di esternalizzazione per la fornitura di servizi, nonché dei responsabili e degli incaricati dell'area clienti, amministrazione, contabilità, assistenza per le finalità di cui alla presente informativa, l'elenco aggiornato dei quali è a disposizione presso la sede del Fornitore.

I Dati non saranno diffusi.

Diritti dell'interessato

L'art. 7 del Codice riconosce all'interessato numerosi diritti che il Cliente è invitato a considerare attentamente. Tra questi, sinteticamente, i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei Dati che riguardano il Cliente, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei Dati, delle finalità e modalità del trattamento, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati;
- ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei Dati (qualora vi sia un interesse in tal senso) ovvero la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'attestazione che tali operazioni sono state portate a conoscenza di coloro ai quali i Dati sono stati comunicati o diffusi;
- opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei Dati che riguardano il Cliente per motivi legittimi ovvero per fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Titolare e responsabile del trattamento

Titolare del trattamento è Europam spa con sede in Via Sardorella 45 T, 16162 Genova e si informa il Cliente che i suoi dati potranno essere trattati anche nelle seguenti sedi secondarie sempre nel pieno rispetto della riservatezza e sicurezza previste dalla legge.