

MODULO RECLAMI

Nome e Cognome/Ragione sociale* _____

Indirizzo di fornitura* _____ CAP* _____ Comune* _____ Prov.* _____

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)* _____

Telefono* _____ e-mail _____

Servizio a cui si riferisce*: energia elettrica gas naturale entrambi

◇ Codice Utenza (è indicato sulla sua bolletta nel paragrafo "La tua fornitura")* _____

PDR (gas) e/o POD (energia elettrica)* _____

Codice cliente (se non disponibile POD/PDR)* _____

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

Cliente _____

Indirizzo _____

Telefono _____ e-mail _____

(*) campi obbligatori

Il reclamo riguarda:

Argomento (1° livello) (dettagli sul retro)	Descrizione del reclamo
<input type="checkbox"/> Contratti	_____
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	_____
<input type="checkbox"/> Mercato	_____
<input type="checkbox"/> Fatturazione	_____
<input type="checkbox"/> Misura	_____
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	_____
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	_____
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale	_____
<input type="checkbox"/> Altro	_____

Informativa ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 679/2016 ("Regolamento") in materia di dati personali e del D.lgs. 196/2003, come recentemente modificato dal D.lgs. 101/2018, **Europam S.p.A. ("Europam")** con sede legale in via Sardorella 45T, 16162 - Genova (GE), in qualità di **titolare del trattamento**, informa che i dati personali forniti dall'utente tramite il presente modulo saranno trattati esclusivamente per la gestione e l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno comunicati alla società a **Energia Pulita S.r.l.** (C.f. e P. Iva 10802400969), con sede legale in via 48, CAP 20123, nell'ambito del rapporto di *partnership* in essere.

Un elenco specifico ed aggiornato dei soggetti nominati responsabili del trattamento e dei terzi ai quali i suoi dati potranno essere comunicati è disponibile presso la sede del titolare del trattamento, e consultabile a richiesta dell'interessato.

In relazione ai suoi dati personali, Lei ha il diritto, compatibilmente agli obblighi di legge vigenti, di ottenere l'accesso ai propri dati, copia, rettifica, cancellazione o la limitazione del trattamento o di opporsi al trattamento (art. 15 e ss. del Regolamento). Nel caso il trattamento avvenga in violazione della normativa, l'interessato ha diritto, inoltre, di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali o di adire le opportune sedi giudiziarie.

Per maggiori dettagli sul trattamento dei dati personali, è possibile consultare l'informativa estesa disponibile sul sito web di Europam all'indirizzo <https://europam.it/>

Il presente modulo può essere inviato tramite:

- **Posta: Energia Pulita S.r.l., Via Variante Aurelia 153, 19038 Sarzana (SP)**
- **Email: clienti.europam@energiapulita.energy**

Luogo _____, il _____ Timbro e firma _____

Argomento (1° livello)

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.

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).

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.

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.

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.

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.

Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

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

Altro

Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.
