

MODULO RECLAMI/RICHIESTA 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° LIVEL LO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI
(Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e successive modifiche e integrazioni - TIQV)
Indicare una delle seguenti casistiche di interesse

☐	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.

DESCRIZIONE

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

Il titolare del trattamento è CIP Energia s.r.l., con sede legale in **Via Giovanni Cadolini, 32 - 20137 Milano (MI)**. 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: dpo_dataprotection@cipenergia.com. 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 CIP Energia S.r.l. con le seguenti modalità:

PER POSTA AL SEGUENTE INDIRIZZO: CIP Energia S.r.l. - Via Giovanni Cadolini, 32 - 20137 Milano (MI)

PER EMAIL A: assistenzaclienti@societaenergiaitalia.com