

MODULO RECLAMI / RICHIESTA INFORMAZIONE

Data _____ Servizio: Energia Elettrica (EE) Gas Energia Elettrica e Gas
 Codice Contratto EE¹ _____ POD EE¹ _____
 Codice contratto Gas¹ _____ PDR Gas¹ _____

¹ Indicare il codice evidenziato nella fattura relativa al servizio

Cognome e Nome Referente* _____
 Ragione Sociale* _____

Indirizzo della fornitura*:

Comune _____ Via/Piazza _____ N. _____ CAP _____
 Indirizzo mail² _____ Telefono _____

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

Indirizzo postale*:

Comune _____ Via/Piazza _____ N. _____ CAP _____
 Indirizzo mail² _____ Telefono _____

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

Tipologia di richiesta*: Reclamo Richiesta di informazioni Suggerimento

Autolettura GAS³ _____ Data autolettura Gas³ _____

Autolettura EE³ _____ Data autolettura EE³ _____

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

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° LIVELLO 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 SET Società Energia Toscana S.r.l., Volturmo 15, 50019 Sesto Fiorentino (FI). 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: info@platinume.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.

Allegare la copia del documento di riconoscimento in corso di validità della persona che sottoscrive la presente richiesta

FIRMA _____