

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 utenza GAS ¹		Codice utenza 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	Email 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				

MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad Global Power Plus S.r.l. con le seguenti modalità:

> per posta elettronica, al seguente indirizzo: info@globalpowerplus.it

> per fax, al seguente numero: 045 577012

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

<p>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.</p>
<p>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).</p>
<p>Mercato 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.</p>
<p>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.</p>
<p>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.</p>
<p>Conessioni, lavori e qualità tecnica 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.</p>
<p>Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</p>
<p>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.</p>
<p>Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.</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 Plus S.r.l. 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/richesta 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).