IMPRESA ELETTRICA D'ANNA E BONACCORSI S.R.L.

Tel. +39 091 334458
Fax +39 091 8771813
E-mail:ufficioamministrativo@dannabonaccorsi.it
sito: www.dannabonaccorsi.com

MODULO DI RECLAMO

(Art. 45 e 46 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Con la presente istanza, consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n° 445/2000 per false attestazioni e dichiarazioni mendaci,

__I__ sottoscritt__ _____nat__a_____

il_____residente in Via _____N°_____a_____

COD.FISC. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Numero di telefono_____; Numero di Cell_____

Email_____@_____ Fax _____

in qualità di:	Proprietario	Usufruttuario	Rappresentante Legale	Delegato	Titolare di altro diritto sull'immobile

- Dell'impresa_____iscritta al registro delle imprese della CCIAA di_____sezione_____ codice fiscale _____ cod. dest._____ Partita IVA_____
- Dell'Ente_____con codice univoco IPA_____

❑Per uso domestico residente ❑ Per uso domestico non residente ❑ Per uso diverso da abitazioni

Per il N° CONTRATTO ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ N° POD IT152E0000 ☐ ☐ ☐ ☐

Per l'immobile/Impianto (specificare dettagliatamente)_____sito nel Comune di Ustica in Via_____N°_____ intestato a _____

❑ Il reclamo viene presentato per la prima volta.

❑ Questo stesso reclamo è già stato presentato in data _____;
la risposta dell'Azienda Elettrica riporta la data _____.
Il reclamo viene nuovamente inoltrato perché:

- ❑ la risposta non è stata chiara.
- ❑ il problema non è ancora risolto.
- ❑ il problema si è ripresentato.

Informativa ai sensi dell'art. 13 GDPR 679/16 – L'Impresa Elettrica D'Anna e Bonaccorsi s.r.l. informa che i dati personali saranno utilizzati nel rispetto della normativa vigente.

IL RECLAMO RIGUARDA : (segnare con una '**X**' l'argomento ed il sub argomento)

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° 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.	☐ Recesso ☐ Volture 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 ☐ 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/costi) ☐ Continuità ☐ Valori della tensione ☐ 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	

Informativa ai sensi dell'art. 13 GDPR 679/16 – L'Impresa Elettrica D'Anna e Bonaccorsi s.r.l. informa che i dati personali saranno utilizzati nel rispetto della normativa vigente.

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

AUTOLETTURA PER I SOLI RECLAMI RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

I dati di autolettura del contatore in base alle seguenti fasce sono: Eseguita in data___/___/____

A1_____ A2_____ A3_____

LETTURA REATTIVA R1_____ R2_____ R3_____

(DA COMPILARE SOLO SE IL CONTATORE HA UNA POTENZA IMPIEGATA SUPERIORE AI 15KW)

Affinchè la lettura comunicata venga utilizzata nella fatturazione di un determinato bimestre/mese deve essere comunicata entro e non oltre 5gg dalla fine del bimestre/mese di riferimento. Se non dovesse essere rispettato questo termine, la lettura comunicata sarà utilizzata per la fatturazione del bimestre/mese successivo.
L'autolettura è valida ai fini della fatturazione, salvo il caso di non verosimiglianza statistica del dato comunicato dal Cliente rispetto ai suoi consumi storici. L'esercente comunicherà al Cliente l'eventuale invalidità dell'autolettura effettuata.

DATA___/___/____ **FIRMA_____**

Inoltre dichiara di essere stato informato che il codice di rintracciabilità della presente pratica è il n° _____

Luogo e data Firma

Informativa ai sensi dell'art. 13 GDPR 679/16 – L'Impresa Elettrica D'Anna e Bonaccorsi s.r.l. informa che i dati personali saranno utilizzati nel rispetto della normativa vigente.

Gentile Cliente,

i dati raccolti tramite il presente modulo di reclamo, saranno trattati dalla scrivente, titolare del trattamento, con modalità prevalentemente informatiche e telematiche, per le finalità previste dal Regolamento (UE) 2016/679 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/03 e ss.mm.ii.), in particolare per l'esecuzione dei propri compiti di interesse pubblico, per il perseguimento del legittimo interesse, ivi incluse le finalità di trattazione delle richieste pervenute, di analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio e la loro mancata indicazione non consente di effettuare l'esame del reclamo. I dati acquisiti nell'ambito della procedura di esame saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, per non oltre quattro anni e, successivamente anonimizzati.

I dati saranno trattati esclusivamente dal personale e da collaboratori interni a IMPRESA ELETTRICA DANNA E BONACCORSI SRL o delle imprese espressamente nominate come responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi, i dati non saranno diffusi, né saranno comunicati a terzi, fatti salvi i casi in cui si renda necessario comunicarli ad altri soggetti coinvolti nell'attività istruttoria e nei casi specificamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione europea.

Gli interessati hanno il diritto di ottenere da IMPRESA ELETTRICA DANNA E BONACCORSI SRL, l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. GDPR).

In ogni momento, potrà esercitare i diritti specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679: l'apposita istanza a IMPRESA ELETTRICA DANNA E BONACCORSI SRL è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso IMPRESA ELETTRICA DANNA E BONACCORSI SRL ufficioamministrativo@dannabonaccorsi.it - Responsabile della Protezione dei dati personali, via email: **dpo@ergon.palermo.it** o PEC ergon.serviziodpo@pec.it.