



MODULO RECLAMI/RICHIESTE INFORMAZIONI/SUGGERIMENTI

Il presente modulo dovrà essere compilato in ogni sua parte, sottoscritto ed inviato in originale a mezzo Raccomandata A/R ad Ermes Gas & Power s.r.l., ovvero a mezzo e-mail: servizioclienti@ermespower.it; oppure via fax al n. 0555609549, ovvero a mezzo pec: ermesgaspower@pec.it

Dati Cliente/Intestatario:

Nome e Cognome _____ Nato a _____ il ____/____/____

C.F. _____ residente a _____

indirizzo _____ n. _____ Comune _____

Provincia _____ CAP _____ Tel. _____ Cell. _____ email _____

>Richiedente per conto dell'azienda, nella sua qualità di Legale Rappresentante

Ragione Sociale _____ P.Iva _____

C.F. _____ Con sede legale in _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico) 09:00 – 18:00 09:00 – 13:00 13:00 – 18:00

Indirizzo dove desidera ricevere risposta scritta (solo se diverso da quello indicato nel contratto)

Indirizzo postale/Email/PEC _____

Tipologia di fornitura oggetto del reclamo:

Energia Elettrica Gas Naturale Entrambi

Codice PDR _____

Sito in: Via _____ n. _____ Città _____ Provincia _____

Codice POD _____

Sito in: Via _____ n. _____ Città _____ Provincia _____

Tipologia richiesta:

Segnala quanto segue (descrivere cosa è accaduto e il motivo del reclamo o la richiesta di informazioni):

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? Sì No Sì con comunicazione del _____

AUTOLETTURA DEL CONTATORE*

DATA AUTOLETTURA



Allegato A Delibera 413/2016/R/com e s.m.i - Argomento e Sub Argomento del reclamo:

ARGOMENTO (1° LIVELLO)	SUBARGOMENTO (2° LIVELLO)	(X)
Contratti	Recesso	
	Volture e subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
Morosità e sospensione	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo Morosità pregresse)	
	Altro	
Mercati	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
Fatturazione	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	
	Altro	
Misura	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
Connessioni, lavoro e qualità tecnica	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione/pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
Bonus sociale	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
Qualità commerciale	Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
Altro		

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

Gentile Cliente, la informiamo che il conferimento dei dati personali forniti attraverso la compilazione della presente dichiarazione rappresenta condizione essenziale per la gestione della pratica. La informiamo inoltre che i dati forniti saranno trattati e conservati, mediante strumenti manuali e informatici, esclusivamente per le finalità di cui sopra. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto. I dati personali verranno trattati nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza ad opera del Titolare e di soggetti nominati responsabili o incaricati alla gestione del trattamento dei dati personali. I dati non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi diversi dal Titolare, dai responsabili e dagli Incaricati, senza il consenso espresso dell'interessato, fatte salve le eventuali comunicazioni a soggetti terzi autorizzati, ove necessarie ai fini dell'esecuzione del contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale. L'interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui all'art. 15 del Regolamento Europeo 679/2016, richiedendo, tra l'altro, la comunicazione in forma intelligibile dei dati, la cancellazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'opposizione del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'indirizzo del Responsabile del trattamento sotto indicato. Il Titolare del trattamento dei dati è Ermes Gas & Power S.r.l., con sede legale in Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 Firenze. Ermes Gas & Power S.r.l. ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (RDP) che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: dpo@ermespower.it. Per ogni comunicazione ex art. 15 del Reg. UE 679/2016, il Titolare mette a disposizione l'indirizzo privacy@ermespower.it

Luogo e data _____

Timbro e Firma _____

- Intestatario del POD e/o PDR
- Delegato (si allega delega sottoscritta dal Delegante e relativo documento di identità)

ERMES GAS & POWER SRL

Sede legale: Via Bonifacio Lupi, 14 - 50129 FIRENZE • Tel. + 39 055 7760012
Sede operativa: Via Urbani, 12 - 50056 MONTELUPO FIORENTINO (FI)
P.IVA 06469960485 • Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.

