

MODULO RECLAMI / RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Da restituire a servizioclienti@mioenergy.it oppure per posta all'indirizzo indicato in intestazione

Tipologia di richiesta: ☐ Reclamo ☐ Richiesta di informazioni ☐ Suggerimento Data _____

COGNOME E NOME REFERENTE*

RAGIONE SOCIALE*

Servizio: ☐ Energia Elettrica (EE) ☐ Gas ☐ Energia Elettrica e Gas

CODICE CONTRATTO EE¹

POD EE¹

CODICE CONTRATTO GAS¹

PDR GAS¹

INDIRIZZO DELLA FORNITURA*

COMUNE

CAP

VIA/PIAZZA

N. CIVICO

INDIRIZZO EMAIL

TELEFONO

INDIRIZZO POSTALE** (tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata)

COMUNE

CAP

VIA/PIAZZA

N. CIVICO

TELEFONO

AUTOLETTURA³

Autolettura GAS³ _____ Data autolettura GAS³ _____ Autolettura EE³ _____

Data autolettura EE³ _____

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

* campo obbligatorio ** campo obbligatorio, se diverso dall'indirizzo di fornitura - ¹ indicare il codice evidenziato nella fattura relativa al servizio - 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.

- ☐ **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 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 e 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 validazioni 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**MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO**

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a MIO ENERGY S.r.l. con le seguenti modalità:

- per email a: **servizioclienti@mioenergy.it**
- per posta al seguente indirizzo: **MIO ENERGY S.r.l., Via Lecco 3, Brescia (BS)**

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

DATA

FIRMA

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI. Il titolare del trattamento è MIO ENERGY S.r.l., con sede in Via Lecco 3, Brescia (BS). 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 all'indirizzo: servizioclienti@mioenergy.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 o 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, le modalità e le logiche del trattamento, i tempi di conservazione, le categorie di soggetti destinatari, il trasferimento e i diritti dell'interessato ai sensi degli artt. 15–22 del GDPR si rimanda all'informativa estesa di cui al modulo di richiesta di somministrazione.