RECLAMO

Il/la sottoscritto/a nome * _____ cognome * _____

legale rappresentante della società ** _____

partita iva ** | | | | | | | | | | | codice fiscale * | | | | | | | | | | | | | | | |

codice cliente * _____ servizio interessato: ☐ energia elettrica ☐ gas naturale

POD * I T | | | E | | | | | | | | PDR * | | | | | | | | | | | | | | |

indirizzo * _____ cap_____ comune_____ provincia _____

indirizzo postale / mail / pec * _____

PRESENTA

il seguente reclamo riguardante:

☐ contratti ☐ fatturazione ☐ bonus sociale ☐ morosità e sospensioni ☐ misura
☐ qualità commerciale ☐ mercato ☐ connessione, lavori e qualità tecnica ☐ altro

descrizione del reclamo

Il presente modulo, debitamente compilato e firmato in ogni sua parte, va inviato ad uno dei seguenti recapiti:
- a mezzo posta all'indirizzo Via Adige, 5 – 35030 Sarmeola di Rubano (PD);
- via mail all'indirizzo customer@popenergy.com.

Classificazione di I° livello dei reclami e delle richieste di informazioni

(Tabella 5, del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

Argomento	Descrizione
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 alla 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 ed 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.
Connessione, 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 validazione 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.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679 ("GDPR") la informiamo che Titolare del trattamento è Argos S.r.l. con sede legale in Via Alessandro Volta n. 16, Cologno Monzese (20093 - MI). Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO), contattabile all'indirizzo privacy@argos.company. I Suoi dati personali saranno trattati in forma automatizzata e/o manuale, esclusivamente per la finalità di gestione e corretta evasione del reclamo da Lei presentato, con modalità tali da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati trattati. La base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del Titolare ad assicurare la tutela dei propri diritti (art. 6.1 lett. f) GDPR).I Suoi dati personali saranno conservati per un tempo massimo pari a 10 anni. In qualsiasi momento, Lei potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR scrivendo ai contatti sopra indicati. Per maggiori informazioni circa il trattamento dei Suoi dati personali può consultare l'informativa privacy estesa allegata alla modulistica contrattuale.

data _____ timbro** e firma* _____

Da inviare a customer@popenergy.com

* la compilazione dei campi contrassegnati con l'asterisco è obbligatoria ai fini della gestione del reclamo (il codice cliente è obbligatorio solo se non è disponibile il codice pod/pdr, l'indirizzo postale è obbligatorio solo se diverso dall'indirizzo di fornitura mentre i campi legale rappresentante e società sono da compilare solo in caso di persona giuridica).

POP! Energy brand di ARGOS S.r.l. - Socio Unico
Sede legale: Via Alessandro Volta, 16 - Palazzo C, Piano 7
20093 Cologno Monzese (MI)
Sede operativa: Via Adige, 5 - 35030 Rubano (PD)
Fax +39 049 7896852
P.IVA e R.Impr. 09515990969 - Capitale Sociale € 5.700.000,00 i.v.
IBAN BANCOPOSTA - IT 18 D 07601 02000 001034741452

Contatti
02 99220546
customer@popenergy.com
www.popenergy.com