

Modulo reclamo / richiesta di informazioni

Codice Cliente:

Il reclamo riguarda l'utenza di: ☐ Energia Elettrica ☐ Gas Naturale

Dati del cliente

Tipologia cliente

☐ domestico ☐ non domestico

Ragione Sociale /Cognome e Nome*

Partita IVA**

Codice Fiscale*

Email*

Telefono/Cellulare*

Rappresentante legale in caso di cliente business**

Codice Fiscale del rappresentante legale**

Dati della fornitura

Energia Elettrica:

POD*

Indirizzo*

N°

Città

Prov.

CAP

Gas Naturale:

PDR*

Indirizzo*

N°

Città

Prov.

CAP

Oggetto del reclamo (barrare la casella con la voce di proprio interesse)

- ☐ Fatturazione (es. Pagamento e rimborsi, ricalcoli, consumi stimati errati, recapito, domiciliazione, importo anomalo, uso dell'autolettura)
- ☐ Mercato (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche, doppia fatturazione)
- ☐ Bonus sociale (validazioni, cessazioni, erogazioni, ecc.)
- ☐ Contratti (variazioni, condizioni contrattuali, rinnovo dei prezzi, voltture e subentri, disdette, recesso)
- ☐ Qualità commerciale (sportello, web, servizio clienti, indennizzi, corrispondenza)
- ☐ Misura (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, ecc.)
- ☐ Morosità e sospensione (morosità, sospensione e riattivazione, CMOR, ecc.)
- ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica (preventivi, continuità, sicurezza, ecc.)
- ☐ Altro: _____

È il primo reclamo? ☐ sì ☐ no

Dettaglio del reclamo _____

Inserire nella lettura esclusivamente i numeri prima del punto o della virgola.

Energia Elettrica:

--	--	--	--	--	--

Lettura A1

--	--	--	--	--	--

Lettura A2

--	--	--	--	--	--

Lettura A3

/ /

Data della lettura

Gas Naturele:

--	--	--	--	--	--

Lettura

/ /

Data della lettura

Modalità di inoltro del reclamo

Il presente modulo, debitamente compilato e firmato, dovrà essere inviato a Crai Energy attraverso l'indirizzo E-mail:

servizioclienti@craienergy.it

reclami@craienergy.it

Nota informativa

CRAI Energy, ai sensi della delibera 413/2016/R/com – TIQV, è tenuta a: a) inviare risposta motivata ai reclami scritti entro 30 giorni solari dal ricevimento del reclamo; b) provvedere a rettifica di fatturazione di bolletta già pagata o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione entro 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica; c) provvedere a rettifica di doppia fatturazione entro 20 giorni solari dal ricevimento della richiesta di rettifica. Nel caso in cui CRAI Energy non rispetti i termini definiti dal TIQV è tenuta al versamento di un indennizzo automatico il cui importo è variabile in base al ritardo con cui viene erogata la prestazione: qualora la prestazione venga eseguita oltre lo standard previsto ma entro un tempo doppio rispetto allo standard, l'indennizzo è pari a 25,00 Euro (indennizzo automatico base); qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo doppio dello standard previsto ma entro un tempo triplo dello standard, l'indennizzo è pari a 50,00 Euro; qualora la prestazione venga eseguita oltre un tempo triplo dello standard previsto l'indennizzo è pari a 75,00 Euro.

CRAI Energy non è tenuta a corrispondere l'indennizzo automatico di cui sopra qualora il mancato rispetto del tempo massimo dell'esecuzione della prestazione sia dovuto a causa di forza maggiore quali atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto per legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi, o per cause imputabili al Cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi, a titolo di esempio, solo limitatamente agli standard generali, rientrano eventuali ritardi del Distributore a mettere a disposizione i dati tecnici richiesti da CRAI Energy.

Inoltre CRAI Energy non è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo automatico nel caso di reclami scritti aventi oggetto le interruzioni prolungate o estese ai sensi dell'art. 53, comma 53.6 del TIQE, nel caso in cui al Cliente sia stato già corrisposto l'indennizzo automatico nell'anno solare in corso per mancato rispetto del medesimo livello specifico, in caso di reclami per cui non sia possibile identificare il Cliente finale, per assenza di informazioni minime, quali nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale se diverso da quello di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo. L'indennizzo automatico sarà corrisposto al Cliente finale attraverso la detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di CRAI Energy del reclamo scritto o dalla richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione, ad eccezione dei clienti con periodicità di fatturazione quadrimestrale per cui il termine è fissato in 8 mesi.

Informativa privacy

Il Titolare del trattamento è CRAI Energy S.r.l., con sede legale in Milano, via Monfalcone, 22, contattabile all'indirizzo privacy@craienergy.it.

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), contattabile all'indirizzo dpo@craienergy.it.

I dati personali conferiti mediante il presente modulo sono trattati esclusivamente per:

- i) la gestione della comunicazione pervenuta e delle attività amministrative e operative conseguenti;
- ii) l'adempimento di obblighi normativi in materia di contratti di fornitura di energia e gas naturale e tutela del consumatore;
- iii) la gestione documentale e la conservazione ai fini di compliance;
- iv) la tutela dei diritti del Titolare in sede giudiziaria o stragiudiziale.

Il trattamento si fonda sulle basi giuridiche di cui all'art. 6 GDPR, in particolare: adempimento di obblighi di legge, esecuzione di misure pre-contrattuali/contrattuali e legittimo interesse del Titolare.

Il trattamento è effettuato mediante strumenti cartacei e/o informatici, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, integrità e riservatezza, con adozione di misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR.

I dati potranno essere comunicati a soggetti che operano quali responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR, nonché a soggetti legittimati per obblighi di legge. Eventuali trasferimenti verso Paesi extra UE saranno effettuati nel rispetto degli artt. 44 49 GDPR.

I dati saranno conservati per il periodo necessario alla gestione della richiesta e per l'adempimento degli obblighi normativi e di tutela dei

I campi contrassegnati con asterisco (*) sono obbligatori. I campi contrassegnati con doppio asterisco (**) sono obbligatori solo per clienti non domestici.

Modulo da consegnare compilato e firmato con allegata fotocopia del documento d'identità in corso di validità (fronte/retro) del Cliente/Firmatario e, in caso di Cliente non domestico, di copia della visura camerale

diritti del Titolare, secondo i termini previsti dalla normativa applicabile e dall'informativa completa.

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 22 GDPR, nonché proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito del Titolare all'indirizzo www.craienergy.it.

Luogo e data

Firma del cliente
