

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RECLAMI

AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

Il seguente modulo di richiesta informazioni o di inoltro reclami è utilizzabile dagli Utenti degli impianti di teleriscaldamento di proprietà e gestione delle società del Gruppo High Power, attivi nelle seguenti città:

- **Chieri (TO) – gestione High Power S.p.A**
- **Savigliano (CN) – gestione High Power S.p.A.**
- **Cuneo – gestione Wedge Power S.p.A.**

Di seguito, per semplicità, le società del gruppo verranno indicate complessivamente come “**Esercente**”.

Tale modello è aggiornato sul sito internet www.highpowerspa.com e www.wpower.it, a ogni sua variazione.

DELIBERA

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 definisce le modalità di presentazione all'Esercente di reclami e di richieste scritte di informazioni.

FINALITA' DELLA MODULISTICA A DISPOSIZIONE

La presente modulistica consente:

- a) la **Richiesta scritta di qualsivoglia informazione** sulla fornitura di teleriscaldamento che non sia collegabile a un disservizio percepito;
- b) l'inoltro di un **Reclamo scritto**, per esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui si è aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'Esercente dell'impianto e l'utenza.

Tale possibilità è concessa all'Utente del teleriscaldamento, a un rappresentante legale dello stesso o a un'associazione di consumatori.

COMPILAZIONE

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni);
2. inserire i dati anagrafici della persona che firma il documento ed eventualmente la carica ricoperta;

3. indicare la Città di riferimento il Codice Cliente riportato in bolletta, il codice d'utenza della fornitura, e l'indirizzo di fornitura;
4. contrassegnare con una crocetta l'ambito relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni;
5. esporre la richiesta o dettagliare il reclamo e la relativa causa di insoddisfazione che ha motivato l'inoltro dello stesso;
6. indicare l'eventuale documentazione allegata a supporto, utile al fine dell'esauritiva valutazione e gestione della richiesta o del reclamo.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali che risultano dalla richiesta/reclamo, relativi tanto alle Parti stesse, quanto al personale delle Parti e a terzi identificati ed identificabili coinvolti a qualsiasi titolo, saranno trattati conformemente al Reg.(UE) 2016/679 -GDPR- e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. - Codice in materia di protezione dei dati personali-, la cui informativa è consultabile in specifica sezione dei siti internet www.highpowerspa.com e www.wpower.it.

CONSEGNA E INVIO

Il modulo compilato di richiesta scritta di informazioni o di reclamo potrà essere fatto pervenire alla Società nei seguenti modi:

- inviando una e-mail all'indirizzo segreteria@hpower.it (Chieri e Savigliano); segreteria@wpower.it (Cuneo);
- inviando una PEC a highpowerspa@legalmail.it (Chieri e Savigliano); wedgepowerspa@pec.it (Cuneo);
- via fax al numero **0171/414199**;
- a mezzo raccomandata postale A/R all'indirizzo **Via Porta Rossa n. 52 – 12100 Cuneo**

RISPOSTA DELLA SOCIETA'

Ricevuta la Richiesta/Reclamo, la Società procederà a inviare regolare risposta scritta sarà inviata una risposta motivata nei tempi definiti dagli Standard di Qualità Commerciale di cui alla Delibera ARERA 661/2018/R/tlr, che conterrà inoltre l'indicazione delle eventuali azioni promosse dalla Società in seguito alla richiesta.

Il reclamo o la richiesta di informazioni verranno inoltre utilizzate dalla Società per effettuare indagini e valutazioni di carattere commerciale e tecnico sulla qualità della fornitura erogata e sul livello di affidabilità percepito dalla Clientela. Il tutto con l'obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dell'utenza.

MODELLO PER

- Richiesta scritta di informazioni**
 Reclamo

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale):

In qualità di: _____
Codice fiscale: _____
Partita IVA: _____
Residenza in via: _____ n° _____
Comune: _____ CAP: _____ Provincia: _____
E-mail: _____
Tel. fisso*: _____
Tel. cellulare *: _____

** inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti*

Con riferimento alla fornitura di Teleriscaldamento a

- Chieri Savigliano Cuneo

Indirizzo di fornitura

Nome utenza: _____
Via: _____ n. _____
Comune: _____ CAP: _____ Provincia: _____
Codice cliente : _____
Codice utenza : _____

Relativamente all'ambito

- Amministrazione Commerciale Tecnico Altro

segnalo quanto segue (specificare le circostanze e le motivazioni del reclamo/richiesta):

allego la seguente documentazione di supporto alla richiesta:

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196 del 3 giugno 2003, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta di informazioni

Data _____ **Timbro/ Firma** _____