

RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

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 le delibere n° 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 e n° 526/2021/R/TLR del 23 novembre 2021 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

Il modulo di riferimento è allegato alla presente a pagina 4.

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'esaustiva 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 526/2021/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.

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Qualora la gestione del reclamo si sia conclusa con una modalità ritenuta non soddisfacente per il Committente, lo stesso è tenuto, prima di eventualmente ricorrere alla via giudiziaria, ad avvalersi del Servizio di Conciliazione, messo a disposizione da ARERA, le cui istruzioni e modalità di fruizione sono disponibili ai seguenti link:

<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

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** _____