

RECLAMO

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

legale rappresentante della società** _____

p. iva**

codice fiscale*

codice cliente* _____ servizio interessato: energia elettrica gas naturale

POD*

PDR*

indirizzo* _____ cap _____ comune _____ prov. _____

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:

- sezione dedicata support.coral-energia.com;
- tramite la propria area clienti.

Classificazione di 1° 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 Coral Energia con sede legale in Borgo Scroffa, 29 - 36100 Vicenza. Il Titolare ha nominato un responsabile della protezione dei dati (DPO), contattabile all'indirizzo privacy@coral-energia.com. 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 attraverso la sezione dedicata support.coral-energia.com o tramite la propria area clienti

** da compilare solo in caso di persona giuridica

* 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).

CORAL ENERGIA S.R.L. - Socio Unico

Sede legale: Borgo Scroffa, 29 - 36100 Vicenza - Tel. +39 0444 1792018 - www.coral-energia.com

P.IVA e R.Impr. 04632490241 - Capitale Sociale € 120.000,00 I.V.