



MODULO DI RECLAMO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Nome e cognome:

(di seguito indicato come "Cliente")

Carta socio di Coop n°:

Codice Cliente:

residente in Via/Piazza:

N° civico:

CAP:

Comune:

Provincia:

Codice Fiscale:

Telefono:

Cellulare:

Indirizzo di posta elettronica*:

*qualora il Cliente voglia ricevere una risposta al reclamo in via prioritaria tramite posta elettronica.

TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

Indirizzo di fornitura (se diverso da residenza):

Via/Piazza:

N° civico:

CAP:

Comune:

Provincia:

Punto di prelievo energia elettrica POD*:

Punto di riconsegna gas naturale PDR:

*Il POD può essere composto da 14 o 15 cifre. La quindicesima cifra è un numero di controllo che non è sempre presente in bolletta.

PRESENTA RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI PER IL SEGUENTE SERVIZIO:

ENERGIA ELETTRICA

GAS NATURALE

BREVE DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA:

¹ con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finchè saranno in vigore le rispettive convenzioni.



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162
CAPITALE SOCIALE 5.000.000 I.V.

SEDE LEGALE

Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

UFFICI

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO)

RIGUARDA IL SEGUENTE ARGOMENTO:

Contratto²	Recesso	Misura³	Cambio misuratore
	Volture e Subentri		Verifica e ricostruzioni
	Modifiche unilaterali		Mancate letture
	Altro		Altro
Morosità e sospensione⁴	Morosità	Connessioni, lavori e qualità tecnica⁵	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi ecosti)
	Sospensione e riattivazione		Continuità
	CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)		Valori della tensione/Pressione
	Altro		Sicurezza
Mercato⁶	Presunti contratti non richiesti	Bonus sociale⁷	Altro
	Cambio fornitore		Validazioni
	Condizioni economiche nuovi contratti		Cessazioni
	Doppia fatturazione		Erogazioni
Fatturazione⁸	Altro	Qualità commerciale⁹	Altro
	Autolettura		Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Ricalcoli		Indennizzi
	Consumi stimati errati	Altro	Altro
	Periodicità e fattura di chiusura		
Pagamenti e rimborsi			
Altro			
Autolettura			
Data autolettura			

INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/ richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

Data

Luogo

Firma del Cliente

Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 - 40127 Bologna
- mail a servizioclienti@accendilucegas.it

Allegare:

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.

² 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 dovute consentite.

³ 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

⁴ 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).

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

⁸ 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.

⁹ Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e distribuzione

Informativa privacy
ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Gentile Cliente,
di seguito sono indicate le modalità del trattamento dei dati personali forniti nell'invio di richieste e/o reclami mediante la compilazione dei moduli presenti sul sito web.

1. Titolare del trattamento

Il titolare del trattamento è Alleanza Luce & Gas S.p.A., con sede legale in Via Villanova n. 29/7, 40055, Villanova di Castenaso (BO) ("ALG", "Società" o "Titolare").

2. Data Protection Officer

In ragione delle attività di trattamento svolte, il Titolare ha nominato un Data Protection Officer ("DPO"). Per contattarlo potrà scrivere a dataprotectionofficer@alleanzalucesgas.it, oppure scrivendo alla sede di Via Villanova n. 29/7, 40055, Villanova di Castenaso (BO) all'attenzione del DPO.

3. Tipologia di dati trattati

La compilazione e l'invio al Titolare dei moduli presenti sul sito web comporta il trattamento dei dati ivi inclusi. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, ALG potrà trattare i seguenti dati personali:

- nome e cognome;
- indirizzo email;
- numero di telefono;
- numero carta socio Coop;
- indirizzo di residenza;
- numero e indirizzo della fornitura;
- eventuali ulteriori dati personali inseriti nel modulo.

4. Finalità, base giuridica e natura del conferimento

	<i>Finalità</i>	<i>Base giuridica</i>	<i>Natura</i>
A.	Consentire l'analisi e la risposta alle richieste inviate al Titolare. In questa finalità rientra il trattamento dei dati personali effettuato per consentire alla Società di analizzare le richieste pervenute e rispondere.	(i) Esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte	Il conferimento dei suoi dati è facoltativo . Tuttavia, la mancata comunicazione potrà comportare l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alla sua richiesta.

5. Periodo di conservazione

I dati personali raccolti saranno conservati per tutta la durata del contratto con ALG. Ciò, fatto salvo il caso in cui sia necessario mantenere tali dati per adempiere ad obblighi normativi, oppure per accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

6. Categorie di destinatari

I dati personali potranno essere comunicati ai seguenti soggetti:

- coloro che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge previste dal diritto dell'Unione Europea o da quello dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
 - soggetti che svolgono finalità ausiliarie alle finalità indicate nell'apposito paragrafo e, nello specifico, customer service, studi legali, società di assicurazione, istituti bancari, società che offrono infrastrutture informatiche e servizi di assistenza e consulenza informatica nonché progettazione e realizzazione di software e siti Internet.
- Inoltre, potrà venire a conoscenza dei Suoi dati personali anche il nostro personale dipendente, purché sia precedentemente designato come soggetto che agisce sotto l'autorità del Titolare del trattamento a norma dell'art. 29 del GDPR o come Amministratore di Sistema.

7. Trasferimenti verso paesi terzi

I suoi dati potrebbero essere trasferiti verso paesi terzi, ivi inclusi gli Stati Uniti, per consentirci di gestire e archiviare la sua richiesta. Il trasferimento è sempre soggetto a garanzie adeguate poiché si basa su una decisione di adeguatezza della Commissione o sulle clausole contrattuali standard. Per ottenere maggiori informazioni sui trasferimenti o per avere una copia delle Garanzie adottate da ALG, può contattare il Titolare utilizzando i recapiti indicati in calce alla presente informativa.

8. Processi decisionali automatizzati

Il Titolare non intende utilizzare processi decisionali automatizzati.

9. Diritti dell'interessato

In qualità di interessato, ha il diritto di revocare il consenso prestato in qualsiasi momento e di ottenere dalla Società l'accesso ai dati personali. Altresì, può richiedere alla Società la loro rettifica o la cancellazione. Inoltre, ha il diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che la riguardano, oltre che il diritto alla portabilità di tali dati.

In aggiunta a quanto sopra, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali svolto ai sensi dell'art. 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni, così come previsto dall'art. 21 del GDPR.

In ultimo, Lei ha il diritto di proporre ad un'autorità di controllo oppure adire le opportune sedi giudiziarie, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il GDPR.

Per esercitare ciascuno dei Suoi diritti, Lei può contattare il Titolare del trattamento, nella persona del legale rappresentante, indirizzando una comunicazione presso la sede legale di Alleanza Luce & Gas S.p.A., con sede legale in Via Villanova n. 29/7, 40055, Villanova di Castenaso (BO), oppure inviando una email all'indirizzo dataprotectionofficer@alleanzalucesgas.it.