

Inviare in una delle seguenti modalità:

- Posta elettronica a: utenti@gassales.it
- Posta tradizionale: Via F.lli Cervi, 143 - 29010 Alseno (PC)

MODULO RECLAMI**Dati del Cliente**Nome e Cognome* _____
(dell'intestatario o del legale rappresentante)

Codice Fiscale/Partita Iva* _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico* _____ Fax _____

Fasce orarie di reperibilità [] 08:00-21:00 [] 08:00-15:00 [] 13:00-21:00
(per un eventuale contatto telefonico)

Servizio [] GAS [] ENERGIA [] GAS & ENERGIA

Codice POD/PDR^{1*} _____Numero Cliente^{2*} _____
(se non si dispone del codice POD/PDR)

Autolettura del contatore* Data dell'autolettura*

Se desideri che la risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello della fornitura oppure tramite e-mail indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email (3)* _____

Oppure desideri che la risposta al tuo reclamo venga inviata presso altra persona:

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

¹ Il codice POD/PDR identifica la fornitura; lo puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"² Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato nella sezione "DATI FORNITURA")³ Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta.

Oggetto del reclamo

ARGOMENTO	SUB-ARGOMENTO	
CONTRATTI	Recesso	[]
	Volture e Subentri	[]
	Modifiche Unilaterali da Parte di Gas Sales Energia	[]
	Altro	[]
MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità	[]
	Sospensione e Riattivazione	[]
	CMOR (Corrispettivo Morosità Pregresse)	[]
	Altro	[]
MERCATO	Contratti non richiesti	[]
	Cambio fornitore	[]
	Condizioni economiche nuovi contratti	[]
	Doppia fatturazione	[]
	Altro	[]
FATTURAZIONE	Uso dell'autolettura	[]
	Ricalcoli	[]
	Consumi stimati errati	[]
	Periodicità e fattura di chiusura	[]
	Pagamenti e rimborsi	[]
	Altro	[]
MISURA	Cambio contatore	[]
	Verifica e ricostruzione dei consumi	[]
	Mancate letture	[]
	Altro	[]
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	[]
	Continuità del servizio	[]
	Valori della tensione/pressione	[]
	Sicurezza	[]
	Altro	[]
BONUS SOCIALE	Validazioni	[]
	Cessazioni	[]
	Erogazioni	[]
	Altro	[]
QUALITA' COMMERCIALE	Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi)	[]
	Indennizzi	[]
	Altro	[]
ALTRO Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	Descrizione: _____ _____ _____	

Descrizione del tuo reclamo*:

 Titolare del trattamento dei dati personali è Gas Sales Energia srl. L'informativa completa è disponibile sul sito www.gassalesenergia.it.

Data _____

Firma _____

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente (*)

Cognome e Nome

Codice Fiscale/P.Iva

Indirizzo // Recapito telefonico // Fax // E_mail

Data _____

Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Titolare del trattamento dei dati personali è Gas Sales Energia srl. L'informativa completa è disponibile sul sito www.gassalesenergia.it.

Data _____

Firma _____

*Attenzione: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com)

⁴ Da compilare solo se il Reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'istestataro della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.
Gas Sales Srl unipersonale sottoposta alla direzione e coordinamento di C.G.I. srl – Sede legale: Via Fontana 16 – 20122 Milano – Cap. Soc. Euro 1.000.000,00
P.IVA e Cod. Fisc. 01340300332 – REA 1794958 – Sede Amministrativa: Via F.lli Cervi, 143 – 29010 Alseno (PC)
Tel.0523/949222 – Fax 0523/949469 – utenti@gassales.it – www.gassalesenergia.it

Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 Reg. UE 2016/679 del 27.4.2016, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - RGPD)**Soggetti Interessati: Clienti.**

Gas Sales S.r.l., in qualità di Titolare del trattamento, intende fornirle le informazioni sul trattamento dei Suoi dati, ai sensi dell'art. 13 del RGPD,

Principi

Il trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti. I Suoi dati personali verranno trattati in conformità al RGPD e alle disposizioni nazionali applicabili in materia, tra cui il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. n. 196 del 30.6.2003 s.m.i.).

Finalità di trattamento

1) I Suoi dati verranno trattati per le finalità seguenti:

- Adempimento di obblighi pre-contrattuali e contrattuali. Si precisa che all'atto della stipula del contratto i dati dell'interessato possono essere trattati per un contatto telefonico finalizzato a confermare al cliente la ricezione della proposta di contratto - da parte di un operatore del Titolare - prima dell'erogazione della fornitura. A tale fine si precisa che all'atto della stipula del contratto in modalità telefonica con operatore la conversazione potrà essere registrata. L'incaricato provvederà ad avvisare l'interessato di tale adempimento;
- Adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile;
- Assistenza post-vendita;
- Customer care;
- Gestione del contenzioso in caso di inadempimento contrattuale;
- Gestione della clientela;
- Storico fatturazione clienti;
- Gestione della qualità e del grado di soddisfazione della clientela.

Il trattamento dei dati funzionali per l'espletamento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

L'attività di call center viene svolta mediante l'utilizzo di call center ubicato in Italia (presso la sede del Titolare) e in Croazia. L'interessato sarà opportunamente avvisato sia in caso di chiamata verso l'operatore che dall'operatore.

2) I Suoi dati personali potranno inoltre, previo Suo consenso, essere utilizzati per:

- l'invio di materiale pubblicitario, comunicazione commerciale e telemarketing finalizzate alla proposta di ulteriori servizi erogabili dal Titolare del trattamento, quali la fornitura di gas e/o energia elettrica ed eventuali servizi connessi alla fornitura stessa, mediante l'utilizzo di sistemi automatizzati di chiamata (fax, sms, mms, e-mail, telefonate preregistrate ecc...) e modalità tradizionali di contatto come la posta cartacea e/o le chiamate tramite operatore.
- cessione/comunicazione dei dati per fini promozionali a società controllate, collegate o appartenenti al gruppo di riferimento e società appartenenti alla categoria delle assicurazioni, telefonia e promozione materiali di consumo

Il conferimento dei dati per tali finalità è per Lei facoltativo, ed un suo eventuale rifiuto al trattamento non compromette la prosecuzione del rapporto o la congruità del trattamento stesso.

Le attività di marketing di cui alle predette lettere a) e b) potranno essere svolte per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi successivo alla cessazione del contratto con Lei in essere. In ogni caso Lei ha il diritto di revocare il consenso al trattamento e di opporsi in qualunque momento alla ricezione delle promozioni e del materiale pubblicitario (anche in parte, ad esempio, opponendosi al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati), rivolgendo la Sua richiesta al seguente indirizzo email: privacy@gassales.it. A tali fini, potrà anche utilizzare il modulo per l'esercizio dei diritti disponibile sul sito aziendale. Gas Sales si adopererà tempestivamente per registrare la Sua volontà, adottando altresì, contestualmente, idonee procedure affinché tale volontà sia rispettata.

Modalità del trattamento

I Suoi dati personali potranno essere trattati con modalità manuali, elettroniche e/o telematiche e saranno affidati a call center esterno per assistenza clienti, marketing e recupero crediti. L'attività di marketing è svolta mediante l'utilizzo di sistemi automatizzati di chiamata (fax, sms, mms, e-mail, telefonate preregistrate ecc...) e modalità tradizionali di contatto come la posta cartacea e/o le chiamate tramite operatore. In caso di stipula di contratto in modalità telefonica con operatore la conversazione telefonica potrà essere registrata. Ogni trattamento avviene nel rispetto delle disposizioni del RGPD e mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza.

Comunicazione

I Suoi dati saranno comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato. I Suoi dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare ed, in particolare, dall'Ufficio Amministrazione, Recupero Crediti, Sportelli, Ufficio Commerciale, Uffici di risposta al pubblico, Direzione Generale.

I suoi dati potranno essere comunicati a terzi, in particolare a:

- Istituti creditizi, finanziari e assicurativi;
- Call center sito nell'Unione Europea per l'assistenza clienti, attività di marketing (ove vi abbia consentito) e recupero crediti;
- Soggetti esterni che svolgono funzioni connesse ai servizi offerti;
- Società o enti di recupero o Avvocati o altri liberi professionisti, nominati Responsabili del trattamento, al fine di prestare servizi di recupero crediti ovvero altri servizi professionali;
- Gestori di rete ai fini dell'attivazione del coordinamento tra gestori e dell'eventuale condivisione dell'impianto di rete per la connessione;
- Altre società del gruppo;
- Soggetti pubblici o privati a cui sia obbligatorio comunicare in adempimento di obblighi di legge;
- Spedizionieri, Trasportatori, Padroncini, Poste, Aziende per la Logistica, Letturisti;
- Organi costituzionali o di rilievo costituzionale;
- Consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata.

Diffusione

I Suoi dati personali non verranno diffusi in alcun modo. I Suoi dati personali potranno inoltre essere trasferiti, limitatamente alle finalità di assistenza clienti, attività di marketing (ove vi abbia consentito) e recupero crediti in Stati appartenenti all'UE (per conoscere il dettaglio contattare il Responsabile).

Tempo di conservazione dei dati

Le segnaliamo che i Suoi dati saranno conservati:

- Per le finalità di cui al punto 1), per il tempo necessario al corretto adempimento del contratto, nonché per il periodo di tempo obbligatoriamente previsto dalla legge;
- Per le finalità di cui al punto 2), successivamente alla scadenza o cessazione del contratto, per un periodo di 24 mesi ovvero fino all'eventuale revoca del consenso o richiesta di cancellazione o limitazione da parte dell'interessato.

Titolare e Responsabile: il Titolare del trattamento dei dati è Gas Sales S.r.l. (Via Fontana 16, 20122 Milano (MI); e-mail: privacy@gassales.it; telefono: 0523 949222) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore.

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): E' stato nominato il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD) ai sensi dell'art. 37 del RGPD per l'intero Gruppo che può essere contattato ai seguenti recapiti: privacy@blueenergygroup.it o privacy.blueenergy@pec.it

Lei ha il diritto di ottenere dal Responsabile l'elenco dei Responsabili esterni e la cancellazione, la comunicazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del RGPD (testi estesi disponibili sul sito aziendale) scrivendo al recapito del Titolare oppure inviando una mail ai recapiti del Responsabile sopra indicati. Lei deve fornire un indirizzo di posta elettronica, un nominativo, e/o un numero di telefono, al fine di permettere la corretta gestione delle richieste. Lei ha il diritto di revocare il consenso previsto dal punto 2 a) per comunicazioni ricevute con strumenti automatizzati utilizzando la cancellazione automatica prevista in calce alle mail o in alternativa inviando una mail a privacy@gassales.it con oggetto "no automatizzato"; per comunicazione ricevute mediante telefonate con operatore e/o mediante posta cartacea inviando una mail a privacy@gassales.it con oggetto "no tradizionale"; per il consenso previsto dal punto 2 b) inviando una mail a privacy@gassales.it con oggetto "no comunicazione a terzi".

Gli interessati sono pregati di fare riferimento sempre all'ultima versione dell'informativa disponibile sul sito internet www.gassalesenergia.it nella sezione privacy.

Fornisco il consenso per il trattamento dei miei dati personali per (barrare la casella):

- **finalità di marketing diretto del Titolare come indicato nel punto 2 a) dell'informativa**

[si] [no]

- **cessione/comunicazione dei dati a terzi per fini promozionale come indicato nel punto 2 b) dell'informativa**

[si] [no]

Data _____

Firma _____