

Spett.le Zelo S.R.L.
Piazza Porta Caldari, 25
66026 Ortona (CH)

MODULO PER L'INOLTRO DEI RECLAMI

Il/la sottoscritto/a *

indirizzo *

comune di * cap * provincia *

telefono * fax e-mail

Fascia oraria di disponibilità per eventuale contatto telefonico dalle ore alle ore

Codice cliente Codice fiscale/partita iva

Intestatario della fornitura *

Indirizzo di fornitura *

comune di * cap * provincia *

Tipo di servizio per il quale si inoltra il reclamo: energia elettrica gas naturale

Oggetto del reclamo: Letture Fatturazione Gestione conto cliente Offerte/Contratti Altro

Testo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

* I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

LUOGO E DATA

.....

IL RICHIEDENTE

.....

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a Zelo con le seguenti modalità:

- inviando un email all'indirizzo info@zeloenergia.it;
- compilando il modulo e consegnandolo presso uno dei nostri sportelli;
- inviando un fax al numero 085.911.7182;
- inviando una lettera all'indirizzo: Zelo S.R.L. – Piazza Porta Caldari, 25 – 66026 Ortona (CH).

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

Ai sensi della Delibera 164/08 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e successive modifiche ed integrazioni, Zelo assegna un numero di protocollo ufficiale ed esegue la registrazione dei reclami in ingresso. Il reclamo sarà inviato all'ufficio competente che lo esaminerà con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema.

Zelo S.R.L. si impegna inoltre a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Deliberazione 164/08 e successive modifiche ed integrazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il GAS.

Ogni risposta inviata contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta al reclamo scritto Zelo S.R.L. corrisponderà un indennizzo automatico come stabilito dagli articoli 18 e 19 della Deliberazione 164/08 e successive modifiche ed integrazioni.

Nel caso di reclami relativi al servizio di distribuzione, Zelo provvede ad inoltrarli alla Società di distribuzione competente per territorio che interviene per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a Zelo S.R.L. entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Zelo trasferisce tempestivamente in forma scritta, al soggetto che ha sporto reclamo, quanto comunicato dalla Società di distribuzione.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Zelo si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO 679/2016 UE ("GDPR")

Ai fini della gestione del reclamo da Lei proposto e di soddisfare le richieste da Lei formulate, Zelo S.R.L. ("Zelo"), in qualità di titolare, tratterà i dati personali a Lei riferibili.

Al tal proposito, per ottenere maggiori dettagli circa le finalità per cui i Suoi dati personali sono raccolti e trattati, le categorie di dati oggetto di trattamento, i diritti che la normativa in materia di protezione dei dati personali Le riserva e le relative modalità di esercizio, La invitiamo a prendere nuovamente visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali che Zelo Le ha fornito, in conformità con l'art. 13 GDPR, in sede di stipula del contratto.

In alternativa, qualora desiderasse ricevere informazioni più dettagliate in merito alle attività di trattamento effettuate da Zelo e aventi a oggetto i Suoi dati personali, La invitiamo a prendere visione dell'informativa privacy disponibile sul sito internet www.zeloenergia.it e/o a contattare il DPO all'indirizzo email dpo@zeccaonline.it.