

**Inviare in una delle seguenti modalità:**

- E-mail: [utenti@gassales.it](mailto:utenti@gassales.it)
- Posta: Gas Sales Srl  
Via F.lli Cervi, 143  
29010, Alseno (PC)

**MODULO RECLAMI PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

Il presente modulo deve essere utilizzato solo nel caso di contestazioni relative alle casistiche previste dagli artt. 9.1 e 9.2 di cui all'Allegato A alla Delibera 413/2016/R/co e s.m.i, precisando la problematica oggetto di rimostranza nel campo sottostante.

**DATI DEL CLIENTE**

Ragione sociale / Cognome e Nome : \_\_\_\_\_  
Indirizzo Sede Legale / Città Residenza : \_\_\_\_\_  
Via / Piazza : \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Partita Iva / Codice Fiscale : \_\_\_\_\_  
Legale Rappresentante : \_\_\_\_\_  
Codice Fiscale Rappresentante Legale : \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_  
Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico) [ ] 08:00-21:00 [ ] 08:00-15:00 [ ] 13:00-21:00  
Servizio\* [ ] GAS [ ] ENERGIA [ ] GAS & ENERGIA

**DATI DELLA FORNITURA**

Indirizzo Fornitura : \_\_\_\_\_  
Via / Piazza : \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Codice POD/PDR<sup>1</sup>\* \_\_\_\_\_  
Numero Cliente<sup>2</sup> (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/E-mail<sup>3</sup>\* \_\_\_\_\_

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

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

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

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente<sup>4</sup>

Cognome e Nome : \_\_\_\_\_

Città Residenza : \_\_\_\_\_

Via / Piazza : \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Codice Fiscale : \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Fax\*: \_\_\_\_\_ E-mail\*: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

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

Data: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Titolare del trattamento dei dati personali è Gas Sales Energia srl. L'informativa completa è disponibile sul sito [www.gassalesenergia.it](http://www.gassalesenergia.it).

<sup>1</sup> Il codice POD/PDR identifica la fornitura; lo puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"

<sup>2</sup> Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato nella sezione "DATI FORNITURA")

<sup>3</sup> Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta.

<sup>4</sup> Da compilare solo se il Reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'interessato della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.

Per importo anomalo si intende (sia per la fornitura di energia elettrica che di gas naturale):

- Una bolletta, o la somma delle bollette, il cui importo risulti superiore al 150% per i Clienti domestici e 250% per i Clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi e derivanti da
  - ricalcoli di conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura;
  - ricalcoli di conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
  - blocco fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione.
- La prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su dati di misura superiori al 150% per i Clienti domestici e al 250% per i Clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal Cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

La richiesta di rettifica riguarda la/e fattura/e n. \_\_\_\_\_

Descrizione del tuo reclamo\*:

---

---

---

---

---

---

---

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Titolare del trattamento dei dati personali è Gas Sales Energia srl. L'informativa completa è disponibile sul sito [www.gassalesenergia.it](http://www.gassalesenergia.it).

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

**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 e ss.mm.ii.).

**Finalità di trattamento:**

1) I Suoi dati verranno trattati per le seguenti finalità

**a) esecuzione di un contratto di cui Lei è parte integrante:**

- Adempimento di obblighi precontrattuali 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.
- 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.

**b) adempiere ad un obbligo legale:**

- Adempimenti obbligatori per legge in campo amministrativo, contabile
- Adempimenti di obblighi previsti da leggi, regolamenti e disposizioni impartite da autorità;

**c) adempimenti di interesse pubblico:**

Soddisfare la richiesta di fornitura del servizio di tutela della vulnerabilità alle condizioni riservate ai clienti vulnerabili definite e regolate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. I dati forniti con la dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi degli artt. 47 e 76 del DPR 445/2000 sono trattati esclusivamente ai fini dell'erogazione del servizio di tutela della vulnerabilità di cui al Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TTVG).

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 Romania. 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:

- a) 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.
- b) 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) si protrarranno sino a quando Lei deciderà di revocare il Suo consenso, o di opporsi al trattamento dei Suoi dati. 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 modalità di cui agli artt. 6 e 32 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 e, 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 che operano in alcune ipotesi in qualità di Responsabile del trattamento debitamente nominati dal Titolare e nel rispetto dell'art. 28 del RGPD, in altre ipotesi come distinti autonomi Titolari del trattamento, 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, ivi incluso società che erogano servizi hardware o software o in cloud;
- Società o enti di recupero o Avvocati o altri liberi professionisti 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

Per la finalità di cui al punto c) i suoi dati personali sono trasmessi al SII, Si precisa che i dati raccolti per tale finalità non sono dati sensibili (ovvero dati appartenenti a categorie particolari ai sensi dell'articolo 9, par. 1 GDPR) e pertanto possono essere trasmessi al Sistema Informativo Integrato, istituito presso l'Acquirente Unico, in esecuzione di un compito di interesse pubblico.

**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), si protrarranno sino a quando Lei non deciderà di revocare il Suo consenso, o sino a quando Lei non deciderà di esercitare il Suo diritto di opposizione al trattamento

**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](mailto:privacy@gassales.it); telefono: 0523 949222) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore.

**Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):** È 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@bluenergygroup.it](mailto:privacy@bluenergygroup.it) o [privacy.bluenergy@pec.it](mailto:privacy.bluenergy@pec.it)

Lei ha il diritto di ottenere dal Titolare 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](mailto: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](mailto:privacy@gassales.it) con oggetto "no tradizionale"; per il consenso previsto dal punto 2 b) inviando una mail a [privacy@gassales.it](mailto:privacy@gassales.it) con oggetto "no comunicazione a terzi". Lei potrà inoltre proporre reclamo all'autorità di controllo competente qualora Lei ritenga che il trattamento dei suoi dati sia contrario alla normativa in vigore.

Gli interessati sono pregati di fare riferimento sempre all'ultima versione dell'informativa disponibile sul sito internet [www.gassalesenergia.it](http://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 promozionali come indicato nel punto 2 b) dell'informativa  [si]  [no]

Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_