

I reclami dei nostri clienti ci aiutano a individuare gli eventuali aspetti da migliorare del nostro servizio.

Prima di utilizzare il presente Modulo di Reclamo, se preferisce, può contattare il nostro **Servizio Clienti**, chiamando il numero Tel. 02.8818191 o scrivendo una mail a axobusiness@axopower.it e descrivendo il motivo del suo reclamo: in questo modo, saremo in grado di risolvere più velocemente le questioni poste.

Il nostro Servizio Clienti è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00. Per dubbi o domande sulla compilazione del modulo o se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo i nostri consulenti sono a sua disposizione.

Modulo di Reclamo

Qualora non fosse soddisfatto della risposta ottenuta attraverso il nostro Servizio Clienti o desiderasse segnalare eventuali altri inconvenienti relativi alla sua fornitura di energia elettrica oppure intendesse comunque presentare un reclamo in una modalità differente, utilizzi questo Modulo di Reclamo.

Compili il modulo con i dati richiesti in modo da permetterci di individuare subito la causa del suo reclamo e risponderle rapidamente.

Invio del Modulo di Reclamo

Il Modulo di Reclamo può essere inviato all'indirizzo di AXOPOWER S.p.A. – via Maurizio Gonzaga, 5 - 20123 Milano (MI) o tramite e-mail all'indirizzo: axobusiness@axopower.it.

Come reperire il Modulo di Reclamo

È possibile reperire altre copie del Modulo di Reclamo contattando il nostro Servizio Clienti al Numero Tel. 02.8818191 oppure consultando il sito www.axopower.it – sezione “modulistica”.

Spett.le
AXOPOWER S.p.A.
Via Maurizio Gonzaga, 5
20123 Milano
e-mail: axobusiness@axopower.it

Modulo di Reclamo

Ragione Sociale*:

Codice Fiscale*: - Partita IVA*:

POD* (codice identificativo del contatore, reperibile in fattura - 14 caratteri):

Indirizzo di fornitura*:

Telefono*: Fax: E-mail*:

Per telefonate, fascia oraria di disponibilità al contatto telefonico: dalle ore alle ore

Il Sottoscritto, munito dei necessari poteri, **invia un reclamo relativo a:**

<input type="checkbox"/> Rapporti con il personale di Axopower S.p.A. <input type="checkbox"/> Guasti, interruzioni fornitura <input type="checkbox"/> variazioni anomale di tensione <input type="checkbox"/> Fatturazione (es. pagamenti, rimborsi, conguagli) <input type="checkbox"/> Contratto (es. attivazioni, cessazioni, voltture, subentri) <input type="checkbox"/> Offerte (es. condizioni economiche, rinnovo prezzi)	<input type="checkbox"/> Contatore (es. verifiche dello strumento) <input type="checkbox"/> Dati di consumo, autoletture <input type="checkbox"/> Lavori/interventi tecnici richiesti - gestione della connessione (es. preventivi, tempi di esecuzione lavori) <input type="checkbox"/> Altro (descrivere di seguito): <hr/> <hr/>
---	---

Segnala quanto segue (descrivere cosa è accaduto e il motivo del reclamo):

.....

.....

.....

.....

È la prima volta che scrive per questa tipologia di reclamo: SI NO

L'ha già fatto con un'altra lettera spedita il: / / indirizzata a:

Mi è stato risposto in data: / /

La risposta non era chiara/completa Il problema non è stato ancora risolto Il problema si è ripresentato

Distinti saluti.

.....
(Timbro e Firma)

NOTA INFORMATIVA CONCERNENTE IL TRATTAMENTO E LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI Informativa Privacy ai sensi del D.lgs 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR)

Axopower S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di titolare del trattamento, informa il Cliente che, in ottemperanza al D.lgs 196/2003 e al Regolamento europeo 679/2016 (di seguito GDPR), che disciplina e regola la tutela dei dati personali e la loro libera circolazione, i suoi dati personali saranno trattati in conformità all'anzidetta normativa, improntandosi ai principi di correttezza, liceità, proporzionalità di interessi e trasparenza nonché alla tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti, per i fini, con le modalità e per i termini di seguito meglio indicati.

Finalità, modalità e basi giuridiche del trattamento dei dati

I dati personali del Cliente saranno trattati esclusivamente per finalità strettamente connesse, strumentali e necessarie all'adempimento delle obbligazioni inerenti ai rapporti con il Fornitore. In particolare:

- Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate nel D.lgs 196/2003 e all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione.
- Il trattamento dei dati personali sarà effettuato tramite supporti cartacei e/o informatici dal titolare, dal responsabile/dai responsabili e dai soggetti autorizzati (incaricati) con l'osservanza di ogni misura cautelativa, che ne garantisca la sicurezza e riservatezza.
- I dati non saranno oggetto di profilazione né oggetto di processi decisionali automatizzati.
- I dati saranno conservati presso il titolare dei dati e presso i responsabili al trattamento dei dati da esso designati. In ogni caso, i dati personali del Cliente saranno conservati e trattati all'interno dei confini dello spazio economico europeo.
- L'accettazione esplicita della presente informativa mediante sottoscrizione cartacea, accettazione informatica (opt-in) effettuata online, adempimento degli obblighi contrattuali e delle altre condizioni previste dall'Art. 6 del Regolamento Europeo 679/2016 costituisce base giuridica per il trattamento dei dati personali.

Natura della raccolta dei dati e conseguenze di un eventuale mancato conferimento

Il consenso al conferimento dei dati personali del Cliente è obbligatorio al fine di dare esecuzione al contratto in essere ovvero delle prestazioni richieste ed adempiere agli obblighi da esso derivanti, tra cui gli adempimenti di legge. Il mancato conferimento del consenso potrebbe comportare l'impossibilità da parte di Axopower di adempiere agli obblighi contrattuali ovvero alle prestazioni richieste. Il consenso all'utilizzo dei dati per finalità di marketing e/o pubblicitarie (invio di e.mail e/o comunicazioni con offerte pubblicitarie), è invece facoltativo.

Tempistiche e termini

Il Titolare, i responsabili e i soggetti autorizzati al trattamento (incaricati) tratteranno i dati personali del Cliente per il tempo necessario ad adempiere le finalità di cui sopra e, comunque, per non più di 10 anni dalla cessazione del rapporto ove previsto o reso necessario dalle normative vigenti.

Comunicazione e diffusione dei dati

I dati del Cliente, ai fini dell'esecuzione del contratto e per le finalità sopra indicate, potranno essere comunicati:

- a tutte le persone fisiche e giuridiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo studi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, società di revisione, corrieri e spedizionieri, centro elaborazione dati, consulenti informatici, fornitori etc.) nei casi in cui la comunicazione risulti necessaria per le finalità sopra illustrate;
- ad istituti bancari per la gestione degli incassi e dei pagamenti;
- a società di factoring o di recupero crediti;
- ai collaboratori e dipendenti del Fornitore appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito D.P.O. - Data Protection Officer), qualora nominato dal Titolare del Fornitore su base obbligatoria o volontaria, nonché il nominativo e il numero dei responsabili possono essere soggetti a variazione, pertanto si consiglia di consultare il sito internet – ove sono presenti tutte le informazioni aggiornate – alla pagina dedicata www.axopower.it oppure contattare i seguenti recapiti: +39 028818191, privacy@axopower.it.

Diritti dell'interessato

Chiamando il numero +39 028818191 o scrivendo a privacy@axopower.it, in ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016, che per comodità riproduciamo.

Il Cliente ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza e/o del fatto che sia o meno in corso il trattamento dei dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, nonché la loro comunicazione in forma intelligibile.

Il Cliente ha diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati personali (con particolare riguardo al caso in cui gli stessi non siano raccolti presso l'interessato e, per il caso di trasferimento dei dati in un paese terzo, dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 del Regolamento);
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o soggetti autorizzati;
- delle categorie di dati personali di cui si sta effettuando il trattamento;
- del periodo di conservazione dei dati o dei criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- dell'esistenza di processi decisionali automatizzati, con particolare riguardo alla profilazione, e della logica da essi applicata;
- del diritto di ottenere copia dei dati personali oggetto di trattamento;

il Cliente ha, inoltre, il diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- la portabilità dei dati verso altri soggetti per il quale dovrà farsi richiesta esplicita ai seguenti recapiti +39 028818191 o privacy@axopower.it
- la cancellazione dei dati presso gli archivi del Fornitore ai sensi dell'art.17 pt. 1 lett. da a) sino a f) del Regolamento (cd. diritto all'oblio), mediante comunicazione a +39 028818191 privacy@axopower.it;
- la limitazione del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 18 pt. 1, lett. da a) sino a d) del Regolamento.

Il Cliente ha diritto di opporsi, in tutto o in parte al trattamento dei dati:

- per motivi legittimi e connessi alla situazione particolare del Cliente, ancorché il trattamento sia pertinente allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che riguardano il Cliente a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;
- al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 6, pt.1 lett e) ed f), compresa la profilazione sulla scorta di tali disposizioni.

Qualora il trattamento dei dati si basi sul consenso del Cliente, quest'ultimo ha il diritto di revocare tale consenso in ogni momento facendone richiesta esplicita ai seguenti recapiti +39 028818191 o privacy@axopower.it. Il Cliente, inoltre, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo. L'esercizio degli anzidetti diritti può essere esercitato con richiesta rivolta al titolare o al responsabile trasmessa via telefono, a mezzo email agli indirizzi sopra indicati o anche mediante lettera raccomandata A/R..

Il Cliente dichiara di aver preso visione della Nota informativa concernente il trattamento e la protezione dei dati personali Informativa Privacy ai sensi del D.lgs 196/2003 e dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) (art. 21, Condizioni Generali di Vendita) e autorizza Axopower a trattare i propri dati per l'esecuzione del contratto di somministrazione, nonché per tutte le attività operative e gestionali connesse. Firmando il presente paragrafo, il Cliente dà manifestazione espressa del consenso al trattamento (che comunque considereremo conferito oralmente in caso di mancata restituzione della presente sottoscritta) e verrà sin d'ora considerato informato sui trattamenti effettuati dal Fornitore, ai sensi e per gli effetti del D.lgs 196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016.

Il Cliente, acquisite le informazioni fornite dal Titolare del trattamento ai sensi del D.lgs 196/2003 e del Regolamento Europeo 679/2016, presta il suo consenso

- al trattamento dei dati personali per i fini indicati nella suddetta informativa → Dà consenso / Nega consenso
- per la comunicazione dei dati personali per le finalità ed ai soggetti terzi indicati nell'informativa al punto 24.5 delle Condizioni Generali di Fornitura → Dà consenso / Nega consenso
- per la diffusione, anche a scopo pubblicitario, dei dati personali per le finalità e nell'ambito indicato nell'informativa → Dà consenso / Nega consenso

Data:

Timbro e firma del Legale Rappresentante del Cliente _____

