

## **1 – AMBITO DI APPLICAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Le seguenti condizioni contrattuali di fornitura sono valide per l'impianto di teleriscaldamento di:

### ▪ **Borgaro Torinese (TO) – gestione Cogenpower Borgaro Srl**

Di seguito, per semplicità, la Società Cogenpower Borgaro Srl verrà indicata come “Società”.

Tali condizioni contrattuali standard del contratto di allacciamento e fornitura sono aggiornate sul sito internet [www.cogenpower.it](http://www.cogenpower.it) a ogni loro variazione.

### **DELIBERA**

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con la delibera n° 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 definisce le modalità di presentazione all'Esercente di reclami e di richieste scritte di informazioni.

### **FINALITA' DELLA MODULISTICA A DISPOSIZIONE**

La presente modulistica consente:

- a) la **Richiesta scritta di qualsivoglia informazione** sulla fornitura di teleriscaldamento che non sia collegabile a un disservizio percepito;
- b) l'inoltro di un **Reclamo scritto**, per esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui si è aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra l'Esercente dell'impianto e l'utenza.

Tale possibilità è concessa all'Utente del teleriscaldamento, a un rappresentante legale dello stesso o a un'associazione di consumatori.

### **COMPILAZIONE**

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni);
2. inserire i dati anagrafici della persona che firma il documento ed eventualmente la carica ricoperta;

3. indicare la Città di riferimento il Codice Cliente riportato in bolletta, il codice d'utenza della fornitura, e l'indirizzo di fornitura;
4. contrassegnare con una crocetta l'ambito relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni;
5. esporre la richiesta o dettagliare il reclamo e la relativa causa di insoddisfazione che ha motivato l'inoltro dello stesso;
6. indicare l'eventuale documentazione allegata a supporto, utile al fine dell'esaustiva valutazione e gestione della richiesta o del reclamo.

### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Tutti i dati personali che risultano dalla richiesta/reclamo, relativi tanto alle Parti stesse, quanto al personale delle Parti e a terzi identificati ed identificabili coinvolti a qualsiasi titolo, saranno trattati conformemente al Reg.(UE) 2016/679 -GDPR- e al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. - Codice in materia di protezione dei dati personali-, la cui informativa è consultabile in specifica sezione dei siti internet \_\_\_\_\_.

### **CONSEGNA E INVIO**

Il modulo compilato di richiesta scritta di informazioni o di reclamo potrà essere fatto pervenire alla Società nei seguenti modi:

- all'indirizzo Mail: info@cogenpowerborgaro.it
- via fax 011/4501466
- mezzo raccomandata A/R all'indirizzo: Via Tetti dell'Oleo 17/25 – 10071 Borgaro T.se
- consegna a mano presso il nostro sportello di Via Tetti dell'Oleo 17/25 – 10071 Borgaro T.se

### **RISPOSTA DELLA SOCIETA'**

Ricevuta la Richiesta/Reclamo, la Società procederà a inviare regolare risposta scritta sarà inviata una risposta motivata nei tempi definiti dagli Standard di Qualità Commerciale di cui alla Delibera ARERA 661/2018/R/tlr, che conterrà inoltre l'indicazione delle eventuali azioni promosse dalla Società in seguito alla richiesta.

Il reclamo o la richiesta di informazioni verranno inoltre utilizzate dalla Società per effettuare indagini e valutazioni di carattere commerciale e tecnico sulla qualità della fornitura erogata e sul livello di affidabilità percepito dalla Clientela. Il tutto con l'obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dell'utenza.



**COGENPOWER**

More heat. together

## MODELLO PER

- Richiesta scritta di informazioni**
- Reclamo**

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale):

\_\_\_\_\_

In qualità di: \_\_\_\_\_

Codice fiscale: \_\_\_\_\_

Partita IVA: \_\_\_\_\_

Residenza in via: \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Comune: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Tel. fisso\*: \_\_\_\_\_

Tel.cellulare \*: \_\_\_\_\_

*\* inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti*

### Con riferimento alla fornitura di Teleriscaldamento a

- Borgaro Torinese

#### *Indirizzo di fornitura*

Nome utenza: \_\_\_\_\_

Via: \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Comune: \_\_\_\_\_ CAP: \_\_\_\_\_ Provincia: \_\_\_\_\_

Codice cliente : \_\_\_\_\_

Codice utenza : \_\_\_\_\_

### Relativamente all'ambito

- Amministrazione
- Commerciale
- Tecnico
- Altro

**segnalo quanto segue (specificare le circostanze e le motivazioni del reclamo/riciesta):**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**allego la seguente documentazione di supporto alla richiesta:**

---

---

---

*Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196 del 3 giugno 2003, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta di informazioni*

**Data** \_\_\_\_\_ **Timbro/ Firma** \_\_\_\_\_