

## **RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE**

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

Il seguente modulo di richiesta informazioni o di inoltro reclami è utilizzabile dagli Utenti degli impianti di teleriscaldamento di proprietà e gestione delle società del Gruppo High Power, attivi nelle seguenti città:

- **Chieri (TO) – gestione High Power S.p.A**
- **Savigliano (CN) – gestione High Power S.p.A.**
- **Cuneo – gestione Wedge Power S.p.A.**

Di seguito, per semplicità, le società del gruppo verranno indicate complessivamente come “Esercente”.

Tale modello è aggiornato sul sito internet [www.highpowerspa.com](http://www.highpowerspa.com) e [www.wpower.it](http://www.wpower.it) a ogni sua variazione.

### **DELIBERA**

L'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con le delibere n° 661/2018/R/TLR dell'11 dicembre 2018 e n° 526/2021/R/TLR del 23 novembre 2021 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**

Il modulo di riferimento è allegato alla presente a pagina 4.

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 [www.highpowerspa.com](http://www.highpowerspa.com) e [www.wpower.it](http://www.wpower.it).

## CONSEGNA E INVIO

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

- inviando una e-mail all'indirizzo [segreteria@hpower.it](mailto:segreteria@hpower.it) (Chieri e Savigliano); [segreteria@wpower.it](mailto:segreteria@wpower.it) (Cuneo);
- inviando una PEC a [highpowerspa@legalmail.it](mailto:highpowerspa@legalmail.it) (Chieri e Savigliano); [wedgepowerspa@pec.it](mailto:wedgepowerspa@pec.it) (Cuneo);
- via fax al numero **0171/414199**;
- a mezzo raccomandata postale A/R all'indirizzo **Via Porta Rossa n. 52 – 12100 Cuneo**

## 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 526/2021/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.

## SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Qualora la gestione del reclamo si sia conclusa con una modalità ritenuta non soddisfacente per il Committente, lo stesso è tenuto, prima di eventualmente ricorrere alla via giudiziaria, ad avvalersi del Servizio di Conciliazione, messo a disposizione da ARERA, le cui istruzioni e modalità di fruizione sono disponibili ai seguenti link:

<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>

<https://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

## 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

- Chieri  Savigliano  Cuneo

*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/richiesta):**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**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** \_\_\_\_\_