

MODULO DI RECLAMO*

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE FINALE

Nome e Cognome / Rag. Sociale _____
Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) _____
Email _____ Telefono _____

DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA (compilare solo il servizio cui si riferisce il reclamo)

Servizio ENERGIA ELETTRICA
Codice POD (reperibile in bolletta) _____
Codice cliente (se POD non disponibile) _____
Indirizzo di fornitura _____

Servizio GAS NATURALE
Codice PDR (reperibile in bolletta) _____
Codice cliente (se PDR non disponibile) _____
Indirizzo di fornitura _____

ARGOMENTO DEL RECLAMO (barrare in corrispondenza della voce prescelta)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti | Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite. |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (C ^{MOR}). |
| <input type="checkbox"/> Mercato | Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate. |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione | Reclami e richieste relativi a: correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, autolettura, periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, effettuazione di pagamenti e rimborsi, imposte, canone TV, promozioni, deposito cauzionale, importi anomali. |
| <input type="checkbox"/> Misura | Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento. |
| <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza. |
| <input type="checkbox"/> Bonus sociale | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni. |
| <input type="checkbox"/> Qualità commerciale | Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione. |
| <input type="checkbox"/> Altro | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza. |

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI

Data _____

Firma del reclamante _____

Gentile cliente,
la compilazione del presente modulo di reclamo è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato in una delle seguenti modalità:

- A mezzo racc. A/R indirizzata a **Bluenergy Group S.p.A, Viale Venezia 430, 33100 Udine**
- Consegnato presso uno degli **Punti Vendita** (elenco su www.bluenergygroup.it/dove-siamo)
- Inviando una e-mail a **infoereclami@bluenergygroup.it**
- Inviando una PEC a **infoereclami.bluenergy@legalmail.it**

MODALITÀ DI GESTIONE

Bluenergy Group SpA, in conformità a quanto stabilito dall'ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi della del. 413/2016/R/Com e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della del. 413/2016/R/Com, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (RGPD) N. 2016/679

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - RGPD), facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso. 1

¹ Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Bluenergy, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Bluenergy e il cliente finale. (rif.to art. 1.1 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com)