

**Modulo di reclamo**

DATI OBBLIGATORI

<b>Dati identificativi del cliente finale:</b>		
Nome e Cognome / Rag.Sociale		
Indirizzo postale <small>(se diverso dall'indirizzo di fornitura)</small>		
Email		
Telefono		
<b>Dati identificativi della fornitura:</b>		
Servizio cui si riferisce il reclamo:	<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA	<input type="checkbox"/> GAS NATURALE
Codice identificativo del punto di prelievo (reperibile in bolletta)	POD: IT __ _ E __ _ / / / / / / / / / / / /	PDR:
Codice cliente <small>(se POD e/o PRD non disponibili)</small>	EN __ _ / / / / / /	/
Indirizzo di fornitura		
Autolettura <small>(da indicare nel caso di reclamo relativo a fatturazione di importi anomali)</small>	effettuata in data ____/____/____ contatore a fasce orarie: F1 - kWh _____ F2 - kWh _____ F3 - kWh _____ contatore monorario: kWh _____	effettuata in data ____/____/____ Smc _____
<b>Argomento del reclamo:</b> (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 <sup>MOR</sup> )	
<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	
<b>Breve descrizione dei fatti contestati:</b>		
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.

### **MODALITÀ DI INOLTRO**

Il presente modulo di segnalazione può essere inoltrato a mezzo posta presso la Casella Postale n.23 - 33030 Campoformido, intestata a Bluenergy Group SpA, oppure consegnato a mano presso uno degli Uffici di Zona (elenco su [www.bluenergygroup.it](http://www.bluenergygroup.it)).

### **MODALITÀ DI GESTIONE**

Bluenergy Group SpA, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il settore idrico, ai sensi della delibera ARG/Com 164/08 e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 40 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'AEEGSI ai sensi della del. ARG/com 164/08, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile

### **INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

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 sottoscritto, così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.