Spett.le Bluenergy Group SpA Casella Postale n.23 33030 Campoformido (UD)

Modulo di reclamo¹ DATI OBBLIGATORI

Dati identificativi del cliente finale:			
Nome e Cognome / Rag.Sociale			
Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)			
Email			
Telefono			
Dati identificativi della fornitura:			
Servizio cui si riferisce il reclamo:		☐ ENERGIA ELETTRICA	☐ GAS NATURALE
Codice identificativo del punto di prelievo (reperibile in bolletta)		POD: IT_ _ E_ _	PDR: _ _ _ _
Codice cliente (se POD e/o PRD non disponibili)		EN_ _ _	_ _ _ _ _
Indirizzo di fornitura			
Argomento del reclamo: (barrare in corrispondenza della voce prescelta)			
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			
□ Morosità e Reclam	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla		
sospensione relativa pregres	relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (C ^{MOR})		
☐ Mercato condizion contratt	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 (Presunti contratti non richiesti - Cambio fornitore - Doppia fatturazione)		
☐ Fatturazione inclusa risalenti	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi (Ricalcoli - Consumi stimati errati - Importi per consumi risalenti a più di due anni)		
☐ Misura effettua ricostru	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		
•	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		
I I BODIJE SOCIALE	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni		
☐ Qualita commerciale degli in	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione		
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza			
Breve descrizione dei fatti contestati:			
Data:	Firma d	el 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.

MODALITÁ DI INOLTRO

Il presente *modulo di reclamo* può essere inoltrato a mezzo posta a Bluenergy Group SpA, Casella Postale n.23 – 33030 Campoformido (UD), oppure consegnato presso uno degli Uffici di Zona (elenco su www.bluenergygroup.it).

MODALITÁ 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 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'*ARERA* ai sensi della del. 413/2016/R/Com, 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.

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*)