



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 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](http://www.bluenergygroup.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 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.

<sup>1</sup> 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)