



Gentile cliente,

la compilazione del presente modulo di reclamo fatturazione importi anomali 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:

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

## MODALITÀ DI GESTIONE

Bluenergy Group SpA, in conformità a quanto stabilito dall' ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente , ai sensi della delibera 413/2016/R/Com e ss.mm. ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo fatturazione importi anomali 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 (RGDP) 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.

<sup>1</sup> Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica si intende il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo. Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas naturale si intende il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0 , il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

(rif.to artt. 9.1 e 9.2 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com)