


MODULO RECLAMI¹
DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE FINALE

Ragione sociale / Cognome e Nome _____

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) _____

Città _____ Via/Piazza _____ N. _____ Prov. | | | C.A.P. | | | | |

Codice fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Partita I.V.A. | | | | | | | | | | | | | | |

Tel. _____ PEC _____ e-mail _____

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

Codice POD (reperibile in bolletta) I T E _____

Codice cliente (se POD non disponibile): _____

Indirizzo di fornitura _____

Città _____ Via/Piazza _____ N. _____ Prov. | | | C.A.P. | | | | |

 Servizio GAS NATURALE

Codice PDR (reperibile in bolletta) _____

Codice Cliente (se PDR non disponibile) _____

Indirizzo di fornitura _____

Città _____ Via/Piazza _____ N. _____ Prov. | | | C.A.P. | | | | |

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 (CMOR).
<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.
<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 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)
- 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.

¹ 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)