

## Modulo reclami/ricieste informazioni/suggerimenti

Data:

Servizio \*:  GAS  ENERGIA ELETTRICA (EE)  GAS ED ENERGIA ELETTRICA

Codice Contratto GAS<sup>1</sup>:  Codice Contratto EE<sup>1</sup>:

Codice PdR (GAS)<sup>1</sup>:  Codice POD (EE)<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.

Cognome e Nome / Referente \*:

Ragione Sociale \*:

Indirizzo di fornitura \*:  Comune:  C.A.P.:

Via/Piazza:  Civico:

Indirizzo E-mail <sup>2</sup>:  Telefono:

<sup>2</sup> Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

Indirizzo postale \*\*:  Comune:  C.A.P.:

Via/Piazza:  Civico:

Telefono:

\* campo obbligatorio - \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.

Tipologia Richiesta:  RECLAMO  RICHIESTA DI INFORMAZIONI  SUGGERIMENTO

Autolettura GAS <sup>3</sup>:  Data autolettura <sup>3</sup>:

Autolettura EE <sup>3</sup>: F1  F2  F3

Data autolettura <sup>3</sup>:

<sup>3</sup> Campo eventuale da compilare nel caso di reclamo avente ad oggetto una richiesta di rettifica di fatturazione. Nel caso di fornitura di energia elettrica, se disponibile, indicare la lettura a fasce.

CLASSIFICAZIONE DI I° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. - TIQV)	
Indicare una delle seguenti casistiche di interesse	
<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 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.
<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.

**DESCRIZIONE:**


Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (anche "GDPR") La informiamo che i Suoi dati saranno trattati e conservati da Blue Meta S.p.A. esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, per finalità inerenti e per il tempo strettamente necessario al perseguimento della presente finalità. I dati personali da Lei forniti verranno comunicati esclusivamente a soggetti della cui opera Blue Meta S.p.A. si avvale per il perseguimento della presente finalità. Il conferimento dei Suoi dati è facoltativo e in caso di rifiuto a conferirli potrebbe esserle impedito procedere. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del GDPR. Informativa completa pubblicata sul sito <http://www.blumeta.it/>.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

Ai sensi dell'art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/riciesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

Firma:

**MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO**

*Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Blue Meta S.p.A. con le seguenti modalità:*

- per posta, al seguente indirizzo: Blue Meta S.p.A.
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: ✉ [servizio.clienti@blumeta.it](mailto:servizio.clienti@blumeta.it);
- per fax, al seguente numero: +39 0438 964240;
- tramite i punti vendita Blue Meta S.p.A. dislocati sul territorio.

**RISERVATO ALL'UFFICIO COMMERCIALE**

- Ricevuto da: .....
- Ufficio Commerciale di: .....
- Data: .....