

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.

Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato in una delle seguenti modalità:

- Inviando una e-mail a **infoereclami@energentium.it**
- Inviando una PEC a **infoereclami.energentium@legalmail.it**
- A mezzo racc. A/R indirizzata a **Energentium Società Benefit S.r.l., Viale Venezia 430, 33100 Udine**

MODALITÀ DI GESTIONE

Energentium Società Benefit S.r.l., 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 si intende ogni comunicazione scritta fatta per venire a Energentium Società Benefit S.r.l., 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 Energentium e il cliente finale. (rif.to art. 1.1 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com)