



Spett.le
Enerviva Srl
Via San Rocco 3. IT – 06081 ASSISI (PG)
info@pec.enerviva.it
help@enerviva.it

MODULO RECLAMI PRESENTATO DA

Nome e Cognome / Ragione Sociale: _____

Codice fiscale / P.IVA _____

Nome e cognome persona di riferimento (Business) _____

Indirizzo _____

E-mail _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Tel. _____ N° cellulare _____

(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Per la Fornitura di gas naturale

Codice cliente ("Dati identificativi cliente") _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice PDR ("Dati identificativi del punto") _____

Per la Fornitura di energia elettrica

Codice cliente ("Dati identificativi cliente") _____

Relativamente al sito in fornitura

Indirizzo di fornitura _____

Codice POD ("Dati identificativi del punto") _____

Argomento cui è riferito il reclamo (a scelta fra quelli nella tabella sul retro del modulo): _____

--

TABELLA ARGOMENTI RECLAMO:

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.
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).
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.
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.
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.
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.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
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.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente può inviare un reclamo scritto a Enerviva srl ai seguenti recapiti:

Via San Rocco 3. IT – 06081 ASSISI (PG)

PEC: info@pec.enerviva.it / help@enerviva.it

Ai sensi della regolazione vigente in materia di qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e gas naturale (TIQV – ARERA), il Cliente può presentare reclamo anche senza utilizzare il presente modulo (disponibile sul sito enerviva.it), purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi necessari per identificare il cliente e fornire risposta:

1. **Nome e Cognome / Ragione Sociale**
2. **Indirizzo di fornitura**
3. **Indirizzo postale (se diverso) o Indirizzo telematico**
4. **Servizio cui si riferisce il reclamo (energia elettrica, gas o entrambi)**
5. **Codice identificativo del punto di prelievo (POD/PDR) o, qualora non disponibile, il Codice cliente**
6. **Il recapito al quale il cliente finale intende ricevere la risposta scritta, se diverso dal recapito di fatturazione**
7. **Una breve descrizione dei fatti contestati**

Enerviva S.r.l. invia risposta scritta motivata ai reclami entro 30 giorni solari, procede alla rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari (90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale) e alla rettifica di doppia fatturazione entro 15 giorni solari, conteggiati a partire dal giorno in cui ha ricevuto il presente modulo, termine che vale anche se per poter rispondere deve richiedere alcuni dati tecnici ad altri soggetti.

In caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta a reclamo e/o tempo massimo di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione Enerviva S.r.l. deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di 30,00 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, di 60,00 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 90,00 € se è fornita oltre il tempo triplo.

L'indennizzo viene pagato una sola volta, per anno solare, nel caso in cui Enerviva S.r.l. abbia già corrisposto al cliente finale un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza.

INFORMATIVA SINTETICA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679.

I dati personali indicati nel presente modulo di reclamo sono trattati da Enerviva S.r.l., in qualità di Titolare, al solo fine di gestire il reclamo, fornire riscontro alle richieste dell'interessato ed adempiere agli obblighi di legge e regolatori connessi alla fornitura di energia elettrica e/o gas naturale, nel rispetto del Reg. (UE) 2016/679.

L'Informativa Privacy Clienti completa, contenente anche i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (RPD/DPO) e maggiori dettagli su finalità, basi giuridiche, tempi di conservazione, categorie di destinatari e trasferimenti, è sempre disponibile sul sito www.enerviva.it, sezione "Informativa Privacy" e può essere richiesta in qualsiasi momento a Enerviva S.r.l., tramite i consueti canali di contatto.

Data e luogo..... **Firma**.....