

**Spett.le  
Enerviva Srl  
Via San Matteo 5  
06081 Assisi  
info@pec.enerviva.it**

**MODULO RECLAMI PRESENTATO DA**

**Intestatario dell'utenza (Nome e Cognome):** \_\_\_\_\_

**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** \_\_\_\_\_

**Relativamente al sito in fornitura**

**Indirizzo di fornitura** \_\_\_\_\_

**Codice PdR** \_\_\_\_\_

**Per la Fornitura di energia elettrica**

**Codice cliente** \_\_\_\_\_

**Relativamente al sito in fornitura**

**Indirizzo di fornitura** \_\_\_\_\_

**Codice POD** \_\_\_\_\_

**Motivazione del reclamo:**

## **NOTA INFORMATIVA PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Il Cliente potrà inviare a Enerviva il reclamo scritto ai seguenti recapiti: Via San Matteo 5 06081 Assisi PG - PEC info@pec.enerviva.it.

Ai sensi dell'art. 9.3 dell'Allegato A alla Delibera ARG/com 164/08 - *Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale* - pubblicata sul sito [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it) in data 20 novembre 2008 GU n. 2 del 03 gennaio 2009 - e s.m.i. in materia di regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare al venditore il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo (disponibile anche sul sito internet [enerviva.it](http://enerviva.it)). purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:

- nome e cognome/ragione sociale
- indirizzo di fornitura
- indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico
- servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas o entrambi)

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall'art. 14, comma 14.1 – fatto salvo quanto previsto dagli artt. 9, 15, 17 e 19 - dell'Allegato A alla Delibera sopra citata il venditore corrisponderà al Cliente finale un indennizzo base pari ad € 20; se la risposta viene inoltrata entro il tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo, viene corrisposto l'indennizzo pari al doppio dell'indennizzo di base (pari ad € 40); se la risposta viene inoltrata oltre il tempo triplo dello standard è corrisposto il triplo dell'indennizzo di base (pari ad € 60).

## **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196.**

Il trattamento dei dati personali da parte di Enerviva presenti nel modulo del reclamo è finalizzato a consentire la risposta al reclamo stesso; i dati saranno trattati nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per la predetta finalità e potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Il trattamento dei dati sarà eseguito sia manualmente che con l'ausilio di strumenti automatizzati, atti ad elaborare le informazioni in possesso di Enerviva. Il Cliente ha facoltà di esercitare tutti i diritti previsti dalla dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o la cancellazione dei dati personali forniti con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento in ogni momento

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

*I diritti spettanti ai Clienti che rivestano la qualifica di Consumatori ai sensi del D.Lgs n. 206/2005 sono disciplinati, tra l'altro, dal Capo I del Titolo III della Parte III di detto D.Lgs per quanto applicabile.*