



Modulo di reclamo

Spett.le SENEC Cloud Srl
P.zza Sant'Anastasia 7 - 00186 Roma

Dati del soggetto che presenta il reclamo

Nome e cognome/Ragione sociale

Codice Cliente

POD

Indirizzo fornitura

Comune

Cap

Prov

Indirizzo recapito (se diverso)

Comune

Cap

Prov

Tel.

Fax

E-mail

Rappresentato da (facoltativo): Associazione Consumatori o Utenti

Timbro e firma dell'Associazione

Motivo del reclamo

Modalità di inoltro e di riscontro al reclamo

Il presente modulo può essere consegnato ai nostri incaricati oppure inviato via e-mail a redami@senec-cloud.it.

Ogni risposta al reclamo contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Conciliazione autorità

A partire dal 1° gennaio 2017, in base a quanto disposto dalla delibera 209/2016/E/com dell'ARERA (l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non, inclusi i *prosumer*, dovranno rivolgersi alla conciliazione per risolvere le controversie non risolte a livello di reclamo con il proprio operatore.

I clienti finali di energia elettrica e gas dovranno quindi rivolgersi esclusivamente alla conciliazione per definire le controversie non risolte a livello di reclamo con gli operatori.

Il tentativo di conciliazione diventa condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale. Tale procedura sposa la linea inserita già nel Codice del Consumo (D.Lgs 130/15, art. 141-decies).

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è **gratuito e si svolge on line**.

La domanda di conciliazione **non può comunque essere presentata oltre un anno** dalla data di invio del reclamo qualora la risposta dell'operatore risulti parziale o insoddisfacente.

Nel caso in cui il cliente non riceva risposta al proprio reclamo dal proprio operatore, la domanda di attivazione potrà essere invece inviata dopo 50 giorni sempre dall'invio del reclamo.

Per usufruire dei servizi di Risoluzione Alternativa delle Dispute si può fare riferimento alle Camere di Commercio che hanno aderito alla Convenzione sottoscritta dall'ARERA con Unioncamere oppure all'elenco degli organismi iscritti (solo per i clienti domestici).



Modulo di reclamo

Per informazioni ed accesso al **Servizio Conciliazione Energia introdotto dall'Autorità** con delibera 260/2012/E/com consultare il sito www.autorita.energia.it/it/consumatori/conciliazione.htm

Le modalità di accesso al Servizio Conciliazione, i termini ed il funzionamento della procedura sono consultabili sul sito <http://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione>. Scarica l'elenco completo degli organismi ADR (https://www.arera.it/it/consumatori/concilia_dati.htm)

Per ulteriori informazioni è possibile inviare una email al Servizio Conciliazione all'indirizzo servizioconciliazione@acquirenteunico.it, oppure contattare lo Sportello per il consumatore di energia al numero verde **800.166.654**.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR)

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR), La informiamo che i dati sopra riportati sono necessari per poter procedere alla gestione del Suo reclamo e saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, esclusivamente per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto. I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza, da incaricati del Titolare sotto indicato, quale il personale addetto alla gestione dei reclami e potranno essere comunicati, qualora ciò si rendesse necessario e in relazione alle competenze assegnate, ad altre società per la completa evasione della pratica. I Suoi dati non verranno diffusi. Responsabile del trattamento dei dati personali, in relazione alle attività ad essa affidate, è SENECloud Srl. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'Ufficio Privacy di SENECloud Srl Piazza di Sant'Anastasia, 7, 00186 ROMA (RM). Per esercitare i diritti dell'Interessato di cui al Capo III del Regolamento EU 2016/679 (GDPR) (tra cui il diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione degli stessi), La preghiamo di rivolgersi al Responsabile della protezione dei Dati (DPO) all'indirizzo dpoitalia@senec.com. L'informativa completa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento EU 2016/679 (GDPR) è consultabile al link <https://senec-cloud.it/informativa-privacy-clienti.pdf>

Data _____

Firma _____