

MODULO RECLAMI - MAGGIOR TUTELA

Gentile Cliente,

per Noi è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde **800 979797**, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero, circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

CLIENTE

Cognome	Nome
Codice fiscale	Numero Cliente
Ragione sociale (se azienda)	Partita IVA (se azienda)

FORNITURA

Indirizzo fornitura					
Comune	Cap	Prov.			
ENERGIA ELETTRICA	POD	Trovi POD nella seconda pagina della bolletta			
Letture del contatore	kW/h	F1	F2	F3	(cifre prima della virgola)
Monoraria/a Consumo	kW/h	Data lettura	/	/	

RECAPITO (inserire almeno un recapito)

E-Mail	Tel.	
Indirizzo di recapito (se diverso da indirizzo di fornitura)		
Comune	Cap	Prov.

MOTIVO DELLA RICHIESTA

- CONTRATTI
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE
- FATTURAZIONE
- MISURA
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA
- MERCATO
- BONUS SOCIALE
- QUALITÀ COMMERCIALE
- ALTRO

Comunica quanto segue

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta: Scritta Web Verbale Telefonica

Numero case / / Inoltrata in data / /

per la quale: non ho ricevuto riscontro la risposta non era chiara il caso non è stato risolto

Luogo e Data / / Firma leggibile

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.

Motivo della richiesta	Dettaglio
CONTRATTI	Comunicazioni relative 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	Comunicazioni relative 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).
FATTURAZIONE	Comunicazioni relative 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	Comunicazioni relative 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	Comunicazioni 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.
MERCATO	Comunicazioni 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.
BONUS SOCIALE	Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
QUALITÀ COMMERCIALE	Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
ALTRO	Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo mail: reclamatutela@gruppoiren.it;
- spedendolo tramite posta all'ufficio Reclami & Privacy di ISE- Servizio elettrico mercato di maggior tutela -presso la sede territoriale di Parma, Strada Santa Margherita 6/a - 43124 Parma;
- consegnandolo agli sportelli di ISE presenti sul territorio. L'ubicazione degli sportelli è anche reperibile sul sito Internet www.iseservizioelettrico.it