Modulo Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali (*) - Energia Elettrica servizio di Maggior Tutela

(*) (rif. Art. 9 Del. ARERA, 413/2016/R/com e ss.mm.ii. a cui si rimanda per completezza):
per il servizio di energia elettrica bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:

1) contenenti ricalcoli, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
2) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

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 riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per richiedere rettifiche di fatture con importi anomali (*), compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disguido e rispondere più rapidamente.

Cognome e Nome / Denominazione del Cliente _____

Codice Cliente / Contratto | | | | | | | | | | | codice fiscale / P.IVA | | | | | | | | | | | | | | | | |

Indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

Tipo di servizio: ENERGIA ELETTRICA servizio di Maggior Tutela

POD														

LETTURA DEL CONTATORE	F1	F2	F3

DATA LETTURA	

Segnalare nello spazio sottostante eventuali note:

_____

_____

_____

_____

Luogo e data _____ **Firma del Cliente** _____

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- Tramite e-mail all'indirizzo: reclamitutela@gruppoiren.it
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: http://www.iseservizioelettrico.it
- Spedendolo tramite posta a: Servizio Gestione Clienti Iren Mercato S.p.A. - Strada S.Margherita, 6/a - 43123 Parma (PR)
- Consegnandolo agli sportelli del Servizio Elettrico di Iren Mercato

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

- Il Servizio Elettrico risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 21.07.2016 n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: "Nuovo testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita e modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, al codice di condotta commerciale e alla bolletta 2.0".
- In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare ad Il Servizio Elettrico, secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN MERCATO S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via SS. Giacomo e Filippo 7, 16122 - Genova, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.irenmercato@gruppoiren.it

Iren Mercato S.p.A. - Sede Legale e Direzione via SS. Giacomo e Filippo 7, 16122 Genova – Iscritta nel registro delle Imprese di Genova R.E.A. n. 390320 – Codice Fiscale n. 01178580997, società partecipante al gruppo IVA "IREN", Partita IVA del gruppo n. 02863660359. Società con socio unico IREN S.p.A. Società sottoposta a direzione e coordinamento di IREN S.p.A. Partita IVA del gruppo n. 02863660359 e Codice Fiscale n. 07129470014