

## MODULO RECLAMI FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI - MAGGIOR TUTELA

### Modello Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali<sup>(1)</sup> - Servizio Energia Elettrica

<sup>(1)</sup> (rif. Art. 9 Del. AEEGSI, ora 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 **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.

#### NOTE

Comunica quanto segue:

Luogo e Data / / Firma leggibile

#### RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo mail: [reclamitutela@gruppoiren.it](mailto:reclamitutela@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](http://www.iseservizioelettrico.it)

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