FORMULARIO RECLAMO DEL CLIENTE

(per fatturazione di importi anomali)

Barrare con una X il servizio coinvolto

Energia Elettrica ☐ Gas Naturale ☐

RECLAMO PRESENTATO DA

Nome e Cognome / Ragione sociale _____

Codice Cliente _____ POD/PDR _____

Indirizzo fornitura _____

Comune _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo recapito _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____

Rappresentato da (facoltativo) _____

Associazione Consumatori o Utenti _____

Timbro e Firma _____

Oggetto del reclamo:

Importo anomalo di € _____ relative alla bolletta n. _____ emessa il ____/____/_____

Lettura contatore energia elettrica [kWh]: F1 _____ F2 _____ F3 _____
Data autolettura: ____/____/_____

Lettura contatore gas naturale [Smc]: _____
Data autolettura: ____/____/_____

Descrizione reclamo (precisare le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo)

_____

_____

_____

_____

Data: ____/____/_____ Firma _____

MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli sul territorio, oppure inviato via mail all'indirizzo forniture.erreci@repower.com o via posta alla sede di Busto Arsizio: Erreci srl, Via Marcello Candia, 12, 21052 Busto Arsizio (VA).

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. Erreci srl si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Deliberazione 164/08 e successive modifiche dell'ARERA.
Ogni risposta 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.
Informativa ai sensi del D.Lgs.n.196 del 30/06/2003
Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs.n. 196/03, 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 del Erreci 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 Erreci srl. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'Ufficio Privacy di Erreci srl, via Marcello Candia 12, 21052 Busto Arsizio (VA). Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs.n. 196/03 (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 Titolare del trattamento.

TIPOLOGIA DI RECLAMO

Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto:

a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.