Spett.Le
IREN Mercato S.p.A.
Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova

**Modello Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali (*)** - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

(*) (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.
- ✓ per il servizio gas bollette emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:
  1) contenenti ricalcoli, 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;
  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 IREN MERCATO S.p.A. 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:** (barrare con una X il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati):

❑ GAS

| | |
|---|---|
| PDR | |
| LETTURA DEL CONTATORE (solo numeri neri) | |
| DATA LETTURA | |

❑ ENERGIA ELETTRICA

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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:**
- Spedendolo tramite posta all'ufficio Qualità Servizi Commerciali di Iren Mercato presso la sede territoriale di Genova, Via SS. Giacomo e Filippo n. 7 - 16122 Genova
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: http://www.irenmercato.it
- Consegnandolo agli sportelli di Iren Mercato

**NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO**
- IREN MERCATO S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI), ora 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 IREN MERCATO S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè 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