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

Modello Reclami - Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

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 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 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._____

IL RECLAMO RIGUARDA:

Tipo di servizio: barrare con una X il tipo di servizio e segnalare il relativo codice identificativo del punto di riconsegna del gas naturale PDR o di prelievo dell'energia elettrica POD

❑ GAS PDR | | | | | | | | | | | | | | |

❑ ENERGIA ELETTRICA POD | | | | | | | | | | | | | | |

Argomento del reclamo: (indicare con una X)

❑ CONTRATTI: recesso, voltura e subentro, modifiche unilaterali, altro
❑ MOROSITÀ E SOSPENSIONE: morosità, sospensione e riattivazione, Cmor (Corrispettivo morosità pregresse), altro
❑ MERCATO: presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizione economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, altro
❑ FATTURAZIONE: autolettura (uso della), ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, altro
❑ MISURA: cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, altro
❑ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA: preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi), continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, altro
❑ BONUS SOCIALE: validazioni, cessazioni, erogazioni, altro
❑ QUALITÀ COMMERCIALE: servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi), indennizzi, altro
❑ ALTRO

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

_____

_____

_____

_____

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