



Modulo di Reclamo/Richiesta rettifica di fatturazione
per clienti del Mercato Libero servizio elettrico/gas, da spedire a:
Casella Postale n. 5114 - 00154 Roma

Cognome e nome del cliente _____

Indirizzo della fornitura _____

Indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) _____

Telefono _____ fax _____ e-mail _____

Codice POD **IT002E** _____ **A** / Codice PDR _____

e numero utenza _____
(sono riportati sulla fattura)

o numero richiesta di preventivo _____

SERVIZIO (contrassegnare il servizio per il quale si sta scrivendo) **ELETTRICO** / **GAS**

Motivo del reclamo: (segnare con una **X** il quadratino a fianco dell'argomento)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> contratti (variazioni, volture, disdette) | <input type="checkbox"/> fatture (pagamento, rimborso, recapito, domiciliazione, altro) |
| <input type="checkbox"/> distacco della fornitura per morosità | <input type="checkbox"/> servizio telefonico clienti (n. verde) |
| <input type="checkbox"/> servizio clienti (sportello, web, corrispondenza, fax) | <input type="checkbox"/> interventi tecnici (preventivi, lavori, attivazione/cessazione fornitura) |
| <input type="checkbox"/> guasti del contatore/verifiche del contatore | <input type="checkbox"/> interruzioni di energia elettrica e sbalzi di tensione |
| <input type="checkbox"/> letture | <input type="checkbox"/> altro: _____ |

Motivo della richiesta: (segnare con una **X** il quadratino a fianco dell'argomento)

- rettifica della fatturazione** **rettifica per doppia fatturazione**

Descriva qui la causa del reclamo/richiesta rettifica fatturazione:

Si tratta della prima segnalazione? sì no

Data _____ Firma del cliente _____

Ai reclami sarà fornito riscontro entro 40 giorni dal loro ricevimento. In caso di riscontro oltre il termine verrà riconosciuto un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Alla richiesta di rettifica della fatturazione, di norma, sarà fornita risposta entro 40 giorni dal ricevimento, e, laddove si dia luogo ad un riaccredito di somme, questo potrà essere effettuato in bolletta ovvero tramite rimborso con rimessa diretta entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta. Il superamento di quest'ultimo termine determinerà un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Alla richiesta di rettifica per doppia fatturazione, qualora nel periodo fatturato il punto di fornitura non risultasse tra quelli di competenza della società, il rimborso delle somme non dovute e pagate dal cliente avverrà entro 20 giorni dal ricevimento della richiesta. Il superamento del termine determinerà un indennizzo secondo quanto previsto dalla delibera 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196

Il trattamento dei dati da Lei forniti è finalizzato alla stipula ed esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica. I dati forniti sono utilizzati da Acea Energia S.p.A. quale Titolare del Trattamento, cui potrà rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, solo con modalità e procedure strettamente necessarie alle finalità di cui sopra e nel rispetto del D. Lgs. n. 196/2003