

## Modulo di Reclamo per fatturazione importi anomali

Da Restituire a Convergenze S.p.A. Società Benefit

Inviare in una delle seguenti modalità:

- Via Posta a: Convergenze S.p.A. Società Benefit – Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA)
- Via fax al numero 0828 1962100
- Via e-mail al seguente indirizzo: [info@convergenze.it](mailto:info@convergenze.it)

Gentile Cliente, uno dei nostri obiettivi principali è la soddisfazione dei nostri Clienti finali. Per migliorare la qualità del servizio offerto, per comunicare eventuali problemi riscontrati o per richiedere qualsiasi chiarimento, Ti chiediamo di compilare il modulo sottostante.

È comunque facoltà del Cliente inviare il reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, in questo caso la comunicazione deve contenere gli elementi minimi necessari per identificare il Cliente, ossia:

### Dati del Cliente

Nome e Cognome/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/Partita Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): 08:00-21:00 8:00-15:00 :00-21:00

Codice POD/PDR \_\_\_\_\_

Numero Account \_\_\_\_\_

La deliberazione 413/2016/R/COM, All. A “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi i vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV) disciplina il reclamo per la contestazione di fatturazioni con importi anomali per 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 dalla regolazione o dal contratto, per i seguenti casi:

- Bollette con importo superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell’addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell’addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;
- Bollette contenenti ricalcoli dovuti a una modifica dei dati di misura effettivi (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore) il cui importo sia superiore al doppio dell’addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- Bollette contenenti ricalcoli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate, il cui importo sia superiore al doppio dell’addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- Bollette emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell’addebito medio delle bollette degli

ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e con importo superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato del gas;

- Bollette emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, se basate su dati di misura superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo

Se per la tua utenza si è verificato uno dei casi sopra riportati, ti preghiamo di compilare il presente modulo.

**DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE**

Nome e Cognome/Ragione Sociale: \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura: \_\_\_\_\_

Indirizzo di recapito (se diverso): \_\_\_\_\_

Indirizzo posta elettronica del Cliente o di eventuale referente\* \_\_\_\_\_

Recapito telefonico del Cliente o di eventuale referente\* \_\_\_\_\_

Codice Cliente (Account) riportato in fattura: \_\_\_\_\_

PDR/POD \_\_\_\_\_

Importo anomalo di € \_\_\_\_\_ relativo alla bolletta n. \_\_\_\_\_

emessa il \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE (descrivere sinteticamente le motivazioni di presentazione del reclamo/richiesta di informazioni)**

---

---

---

---

---

---

---

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi del Reg.to UE 679/2016, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa e di aver preso visione dell'informativa privacy disponibile presso il sito internet di Convergenze, al seguente link <https://convergenze.it/it/privacy-policy>

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma del cliente \_\_\_\_\_