

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

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 / 15:00-21:00

Codice POD/PDR _____

Numero Account _____

Alla ricezione di reclami o richieste di informazioni scritte il nostro Servizio Clienti provvederà ad analizzare approfonditamente la richiesta e a rispondere entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo stesso o entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di informazioni.

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)

AUTOLETTURA del ____ / ____ / _____

GAS NATURALE Smc _____

ENERGIA ELETTRICA F1 _____ F2 _____ F3 _____

Se si comunica l'autolettura si consiglia sempre di inviare in allegato al modulo, una foto della lettura del contatore contenente la data

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 _____