

NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Come previsto dalla delibera 17/2016/R/com, sono considerati anomali gli importi fatturati al cliente:

a) Qualora superiori del 150% per i clienti domestici e del 250% per i clienti non domestici, rispetto all'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e, per il mercato gas, rispetto al doppio dell'addebito più elevato delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, e derivanti da:

1. ricalcoli di conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura;
2. ricalcoli di conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
3. blocco di fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione;

b) Nella prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basati su letture 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.

Per maggiore dettaglio si rimanda all'articolo 9 del TIQV, di cui alla delibera 413/2016/R/com, come s.m.i.

DEDICATO AL CLIENTE

Prima di utilizzare il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali, La invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza clienti al numero verde **800.584.585** gratuito per chiamate da numero fisso e **06.45200326** a pagamento per chiamate da cellulari, per esporci il motivo del reclamo: la soluzione del problema potrebbe essere più veloce.

I nostri operatori sono a sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 20:00. Il sabato dalle 9:00 alle 14:00.

IL MODULO RECLAMI

Se ritiene opportuno compili il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali in tutti i suoi campi con i dati richiesti, ci aiuterà ad individuare velocemente il problema e risolverlo.

Potrà presentare il modulo compilato correttamente in tutti i suoi campi con le seguenti modalità:

- via **e-mail** a tutelasimile@greennetwork.it
- via **fax** al numero verde **800.912.758** disponibile h24
- a mezzo **posta raccomandata** all'indirizzo: **Green Network S.p.A., Viale della Civiltà Romana 7, 00144 - Roma.**

A seguito della sua richiesta verranno eseguiti i relativi controlli e seguirà regolare comunicazione come previsto dall'allegato A alla delibera 413/2016/R/com.

MODULO RECLAMI PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Cognome e nome del cliente/Ragione Sociale _____

Codice Fiscale/P. IVA _____

Indirizzo della fornitura _____

Indirizzo di spedizione (se diverso da quello di fornitura) _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

Codice POD/PDR (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI FORNITURA") _____

Tipologia fornitura (Energia elettrica/Gas o entrambe) _____

Codice cliente (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI CLIENTE") _____

Autolettura _____ Data autolettura _____

NOTE AGGIUNTIVE

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? _____

L'ho già fatto con un'altra lettera, fax o e-mail spedita _____

Indirizzata a _____

E mi è stato risposto con lettera n° _____ del _____ la risposta non era:

- chiara/completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data _____ Timbro e Firma per accettazione. Il Cliente ✕ _____

INFORMATIVA PRIVACY

Il trattamento dei dati forniti a Green Network S.p.A. è finalizzato unicamente alla gestione del reclamo proposto con il presente modulo ed avverrà in conformità al Decreto Legislativo 196/2003 e con le modalità già illustrate nell'informativa resa in sede contrattuale. Per tale ragione i predetti dati potranno essere comunicati a terzi fornitori di servizi nonché essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso, in qualità di incaricati del trattamento. Nel caso in cui lei non fornisca i dati o non acconsenta a trattarli non potrà darsi seguito alla gestione del reclamo, poiché il trattamento dei medesimi dati risulta necessario ai fini dell'operazione richiesta.



GREEN NETWORK S.p.A.

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00144 Roma – Viale della Civiltà Romana, 7
Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 – REA N. RM 1033355
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.
www.greennetworkenergy.it tutelasilime@greennetwork.it