

Modulo di Reclamo per fatturazione importi anomali

Da restituire a Telmekom SRL

Inviare in una delle seguenti modalità:

- Via Posta a: Telmekom SRL – Via DR. JAKOB KOELLENSPERGER, 4 – 39011 Lana (BZ)
- Via fax al numero 0473 553700
- Via e-mail al seguente indirizzo: info@telmekom.com

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 _____
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 ____ / ____ / _____

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

Luogo e data _____ Firma del cliente _____

