

**Modulo di Reclamo/Richiesta rettifica di fatturazione
per clienti del Mercato Libero servizio elettrico, da spedire a:
C.E.R. S.c.a.r.l., via Sandro Totti 3, 60131, Ancona**

Cognome e nome del cliente _____

Indirizzo della fornitura _____

Indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) _____ Telefono _____

fax _____ e-mail _____ Codice POD **IT002E** _____

e numero utenza _____ (sono riportati sulla fattura) o numero richiesta di preventivo _____

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

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

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 C.E.R. 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

