

RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

Da inviare a Simecom S.r.l. Via Rampazzini, 7 26013 Crema (CR) – e_mail servizioclienti@simecom.it

Modulo da utilizzare per reclami relativi a fatturazione di importi anomali - Delibera ARERA 17/2016.

Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta: a) superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione, b) gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.

DATI CLIENTE

Nome e Cognome (o ragione sociale) ¹:

C.F..... P.IVA.....

Indirizzo di fornitura¹:
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)

Indirizzo di recapito risposta¹ (se diverso)
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)..

E-mail (canale di risposta prioritario)

Telefono..... ORARIO PER EVENTUALE CONTATTO TELEFONICO.....

• GAS n. PDR¹ Autolettura¹ Data.....

• Energia Elettrica n. POD¹ Autolettura¹ F1F2..... F3..... Data.....

CODICE CLIENTE.....

ARGOMENTO²

- | | | | | |
|--|---|--|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Mercato | <input type="checkbox"/> Fatturazione | <input type="checkbox"/> Misura |
| <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | | <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità Commerciale | <input type="checkbox"/> Altro |

DESCRIZIONE¹:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA _____

FIRMA E TIMBRO³ _____

¹ Dato obbligatorio

² Il dettaglio degli argomenti è riepilogato nella tabella 5 allegata al presente modulo.

³ Il timbro è obbligatorio per tutte le società e/o soggetti con partita iva.

Modalità di inoltro del reclamo

Il reclamo sul servizio ricevuto o sul mancato rispetto degli obblighi aziendali può essere comunicato in forma scritta a Simecom S.r.l. con le seguenti modalità:

1. Compilando e spedendo il modulo reclamo al seguente indirizzo:

Simecom S.r.l.
Servizio Clienti
Via Rampazzini, 7
26013 **Crema** (CR)

2. inviando il modulo reclamo all'indirizzo e_mail servizioclienti@simecom.it

Simecom S.r.l., in conformità alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, provvederà registrare il reclamo inoltrato, assegnando un codice univoco, al fine della gestione della pratica.

Simecom S.r.l. provvederà a rimuovere le irregolarità riscontrate di propria competenza ed a rispondere al Cliente, in conformità dei termini previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione Simecom S.r.l. provvederà ad inoltrarli al Distributore competente per località, che provvederà a risolvere le irregolarità segnalate ed a rispondere Simecom S.r.l. che a sua volta provvederà a darne comunicazione al cliente finale nei termini del livello di qualità previsto.

Nell'eventualità il Cliente finale non dovesse ritenersi soddisfatto delle modalità di risoluzione del reclamo, Simecom S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti.

Il Cliente, in assenza di risposta decorsi 40 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi.

La domanda di conciliazione è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Simecom S.r.l. si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito www.simecom.it o www.conciliazione.energia.it.

Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni tabella 5 TIQV

Argomento (1° livello)	Sub -Argomento (2° livello)
CONTRATTI Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	RECESSO
	VOLTURE E SUBENTRI
	MODIFICHE UNILATERALI
	ALTRO
MOROSITA' E SOSPENSIONE Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).	MOROSITA'
	SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE
	CMOR(CORRISPETTIVO MOROSITA' PREGRESSE)
	ALTRO
MERCATO Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	PRESUNTI CONTRATTI NON RICHIESTI
	CAMBIO FORNITORE
	CONDIZIONI ECONOMICHE NUOVI CONTRATTI
	DOPPIA FATTURAZIONE
FATTURAZIONE Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	ALTO
	AUTOLETTURA
	RICALCOLI
	CONSUMI STIMATI ERRATI
	PERIODICITA' E FATTURA DI CHIUSURA
MISURA Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento	PAGAMENTI E RIMBORSI
	ALTRO
	CAMBIO MISURATORE
	VERIFICA E RICOSTRUZIONI
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	MANCATE LETTURE
	ALTRO
	PREVENTIVI/ATTIVAZIONI/LAVORI (TEMPI E COSTI)
	CONTINUITA'
	VALORI DELLA TENSIONE/PRESSIONE
BONUS SOCIALE Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	SICUREZZA
	ALTRO
	VALIDAZIONI
	CESSAZIONI
QUALITA' COMMERCIALE Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione	EROGAZIONI
	ALTRO
	SERVIZIO CLIENTI (CALL CENTER, SPORTELLI, ALTRI SERVIZI)
ALTRO Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	INDENNIZZI
	ALTRO