MODULO RECLAMI - MERCATO LIBERO

Servizio Gas Naturale e/o Energia Elettrica

Gentile Cliente,
per IREN MERCATO S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo a migliorare la qualità del servizio fornito. Vogliamo ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde **800 96 96 96**, è a disposizione per chiarimenti e per individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. La compilazione di questo modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze e rendere il servizio più rapido ed efficiente.

CLIENTE

Cognome	Nome
Codice fiscale	Numero Cliente
Ragione sociale (se azienda)	Partita IVA (se azienda)

FORNITURA

Indirizzo fornitura		
Comune	Cap	Prov.

◯ ENERGIA ELETTRICA POD	◯ GAS PDR
Trovi POD e PDR nella seconda pagina della bolletta	
Lettura del contatore (cifre prima della virgola) F1 kW/h	Lettura del contatore (cifre prima della virgola) mc
F2 kW/h	
F3 kW/h	
Monoraria/a Consumo kW/h	
Data lettura / /	Data lettura / /

RECAPITO (inserire almeno un recapito)

E-Mail	Tel.
Indirizzo di recapito (se diverso da indirizzo di fornitura)	
Comune	Cap Prov.

MOTIVO DELLA RICHIESTA

◯ CONTRATTI
◯ MOROSITÀ E SOSPENSIONE
◯ FATTURAZIONE
◯ MISURA
◯ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA
◯ MERCATO
◯ BONUS SOCIALE
◯ QUALITÀ COMMERCIALE
◯ ALTRO

Comunica quanto segue

La presente segnalazione è riferita ad una precedente richiesta: ◯ Scritta ◯ Web ◯ Verbale ◯ Telefonica

Numero case Inoltrata in data / /

per la quale: ◯ non ho ricevuto riscontro ◯ la risposta non era chiara ◯ il caso non è stato risolto

Luogo e Data / / **Firma leggibile**

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.

Motivo della richiesta	Dettaglio
CONTRATTI	Comunicazioni relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Comunicazioni relative 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).
FATTURAZIONE	Comunicazioni relative 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.
MISURA	Comunicazioni relative 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.
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Comunicazioni 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.
MERCATO	Comunicazioni 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.
BONUS SOCIALE	Comunicazioni relative a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
QUALITÀ COMMERCIALE	Comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
ALTRO	Comunicazioni riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

RESTITUZIONE

La richiesta può essere inoltrata utilizzando una delle seguenti modalità:

- spedendola tramite posta all'ufficio Reclami & Privacy di Iren Mercato presso la sede territoriale di Parma, Strada Santa Margherita 6/a - 43124 Parma;
- consegnandola agli sportelli di Iren Mercato presenti sul territorio. L'ubicazione degli sportelli è reperibile sul sito Internet www.irenlucegas.it/clienti/contatti-e-sportelli oppure in Fattura.
- in modalità telematica compilando la richiesta WEB al link www.irenlucegas.it/assistenza/form-mtc-reclami-energy

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

- IREN MERCATO S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (AEEGSI), ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 05.08.2025 n. 399/2025/R/com e ss.mm.ii, consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: ""Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)".
- In ossequio all'art. 8.3 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare ad IREN MERCATO S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purchè la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN MERCATO S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Piazza Giambattista Raggi, 6 16137 Genova oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.irenmercato@gruppoiren.it

NB il modulo andrà compilato in ogni sua parte. Tutti i campi sono obbligatori.