MODULO RECLAMI

Servizio Teleriscaldamento

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 ai numeri riportati in bolletta, 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 | Partita IVA (se azienda)

RECAPITO (inserire almeno un recapito)

E-Mail | Tel.

Indirizzo di recapito (se diverso da indirizzo di fornitura)

Comune | Cap | Prov.

FORNITURA

Tipologia fornitura ◯ Centralizzata ◯ Individuale

Indirizzo fornitura | Cap | Prov.

Comune

MOTIVO DELLA RICHIESTA

Selezionare il tipo di servizio (scelta multipla) e segnalare il relativo codice identificativo di fornitura:

☐ ACQUA IGIENICO-SANITARIO N.CONTRATTO

☐ RISCALDAMENTO N.CONTRATTO

☐ RAFFRESCAMENTO N.CONTRATTO

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

Comunica quanto segue

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

Numero Ticket | 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.

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.
- a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo mail: servizioclienti@gruppoiren.it

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 23 novembre 2021 n. 526/2021/R/tlr e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it.
- In ossequio all'art. 17.4 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 - l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo del punto di fornitura, o l'indirizzo di posta elettronica e la tipologia di fornitura.

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.