

Gentile Cliente,

Il suo reclamo, per noi, è importante! La compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere le sue esigenze e consentirci di migliorare il nostro servizio rendendolo sempre più soddisfacente. Grazie per la collaborazione.



Modalità di gestione del reclamo

IBERDROLA CLIENTI ITALIA si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo rispettando i livelli di servizio definiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico nella delibera ARG/com 164/08 e s.m.i. (TIQV).

Il reclamo sarà gestito da personale specializzato che provvederà, ove necessario, ad inoltrare una richiesta di dati tecnici alla società di Distribuzione competente territorialmente al fine di poterle inviare una risposta esaustiva.



Dove presentare un reclamo

- ▶ Chiamando il Servizio Clienti al numero verde gratuito 800 690 960
- ▶ Inviando una email all'indirizzo: servizioclienti@iberdrola.it
- ▶ Inviando un fax al numero: 800 73 60 70



Cosa indicare nel reclamo

- ▶ Dati identificativi del Cliente (Nome, cognome, indirizzo, postale o email);
- ▶ Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- ▶ Codice contratto o codice del punto di prelievo (POD; PDR)

Cordiali saluti,

IBERDROLA CLIENTI ITALIA S.r.l.
Servizio Clienti



SERVIZIO CLIENTI
800 690 960

Attivo dal lunedì al venerdì,
dalle 08:00 alle 20:00, il sabato
dalle 08:00 alle 15:00
(escluse festività nazionali)



ASSISTENZA TECNICA SERVIZI
800 690 901

Attivo 7 giorni su 7,
24 ore su 24, festività incluse.



SERVIZIO CLIENTI
servizioclienti@iberdrola.it



SERVIZIO CLIENTI FAX
800 73 60 70

MODULO DI RECLAMO
SUL SERVIZIO RELATIVO ALLA FORNITURA DI GAS E/O LUCECONTRATTO N.* CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (POD)*
INDIRIZZO DI FORNITURA*
COMUNE DI* CAP*

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

FASCIA A1 O F1 FASCIA A2 O F2 FASCIA A3 O F3

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0 DATA RIVELAZIONE:
CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR)*
INDIRIZZO DI FORNITURA*
COMUNE DI* CAP* LETTURA CONTATORE LETTURA CONTATORE DATA RIVELAZIONE:
IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)*
CODICE FISCALE* P. IVA* RESIDENTE IN VIA* N°* COMUNE DI* CAP* PROV* E-MAIL* CELL* TEL. FAX

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE
INDIRIZZO

MODULO DI RECLAMO SUL SERVIZIO RELATIVO ALLA FORNITURA DI GAS E/O LUCE

Relativamente ai servizi di:

- CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- FATTURAZIONE (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, etc)
- MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- BONUS SOCIALE (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, etc)
- ALTRO

Segnala quanto segue:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data per:

- Riscontro non ricevuto
- Risposta non chiara
- Caso non risolto

Ai sensi per effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art. 13 il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

Data* (gg/mm/aaaa)

Timbro e/o Firma del Cliente*



SERVIZIO CLIENTI
800 690 960

Attivo dal lunedì al venerdì,
dalle 08:00 alle 20:00, il sabato
dalle 08:00 alle 15:00
(escluse festività nazionali)



ASSISTENZA TECNICA SERVIZI
800 690 901

Attivo 7 giorni su 7,
24 ore su 24, festività incluse.



SERVIZIO CLIENTI
servizioclienti@iberdrola.it



SERVIZIO CLIENTI FAX
800 73 60 70