

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 8:00 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.*

 LUCE	CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (POD)* <input type="text"/>	
	INDIRIZZO DI FORNITURA* <input type="text"/>	
	COMUNE DI* <input type="text"/>	CAP* <input type="text"/>
	AUTOLETUTRA PER CONTATORE A FASCE: FASCIA A1 O F1 <input type="text"/> FASCIA A2 O F2 <input type="text"/> FASCIA A3 O F3 <input type="text"/>	AUTOLETUTRA PER CONTATORE MONOFASCIA: FASCIA A0 O F0 <input type="text"/> DATA RIVELAZIONE: <input type="text"/>

 GAS	CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (POD)* <input type="text"/>	
	INDIRIZZO DI FORNITURA* <input type="text"/>	
	COMUNE DI* <input type="text"/>	CAP* <input type="text"/>
	LETTURA CONTATORE <input type="text"/> LETTURA CONTATORE <input type="text"/>	DATA RIVELAZIONE: <input type="text"/>

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)* <input type="text"/>		
CODICE FISCALE* <input type="text"/>	P. IVA* <input type="text"/>	
RESIDENTE IN VIA* <input type="text"/>	N°* <input type="text"/>	
COMUNE DI* <input type="text"/>	CAP* <input type="text"/>	PROV* <input type="text"/>
E-MAIL* <input type="text"/>	CELL* <input type="text"/>	
TEL. <input type="text"/>	FAX <input type="text"/>	
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 <input type="text"/>		
INDIRIZZO <input type="text"/>		

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 tutte 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 8:00 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