

Da firmare ed inviare a:
servizio.clienti@mooren.energy
oppure tramite raccomandata

RECLAMO AI SENSI DELLA DELIBERA 413/2016/R/COM e s.m.i.

DATI CLIENTE

Il/la Sottoscritto/a Sig./ra _____, Codice Cliente nr. _____, in qualità di

- Intestatario della fornitura
- Legale rappresentante
- Amministratore di condominio

Ragione Sociale (solo per altri usi) _____, C.F. _____, P.IVA _____, Indirizzo residenza /
Sede Legale _____, Comune _____, Provincia _____, CAP _____, Nr. Telefonico
_____, E-mail /pec _____, titolare del contratto di fornitura relativo all'utenza POD/PDR
_____, sita in _____, Comune _____, Provincia _____, CAP _____

Formulo formale reclamo, ai sensi della Delibera ARERA 413/2016, in merito a:

- Errata fatturazione / conguaglio anomalo
- Mancata o tardiva risposta a precedente reclamo
- Interruzione o sospensione ingiustificata del servizio
- Ritardo nell'attivazione/disattivazione della fornitura
- Doppia fatturazione / cambio fornitore non richiesto
- Importi anomali
- Altro (specificare): _____

DESCRIZIONE MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

[Inserire una descrizione chiara e circostanziata dell'accaduto, allegando – se necessario – documentazione a supporto: bollette, comunicazioni ricevute, numeri di pratica, ecc., con indicazione altrettanto chiara e precisa della richiesta/istanza da inviare al fornitore].

Mooren Srl - P.IVA: 14874331003

Telefono: (+39) 02 39569206

Email: info@mooren.energy

Sito: www.mooren.energy

Sede Legale: Via Correggio, 1 - Milano (MI) 20149

U.L.: Via Broletto, 46 - Milano (MI) 20121

DESCRIZIONE MOTIVAZIONE DEL RECLAMO (SOLO PER CONTESTAZIONE SU IMPORTI ANOMALI)
[Inserire una descrizione chiara e circostanziata dell'accaduto, allegando – se necessario – documentazione a supporto: bollette, comunicazioni ricevute, numeri di pratica, ecc., con indicazione altrettanto chiara e precisa della richiesta/istanza da inviare al fornitore]

Consumo autolettura contatore:

Data autolettura contatore:

Il Sottoscritto DICHIARA di essere stato informato dal titolare del trattamento, Mooren S.r.L., ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che la base giuridica per il trattamento dei propri dati è l'Art. 6 comma 1 lett. b) GDPR, per adempimenti contrattuali e precontrattuali mentre le modalità di trattamento, tempi di conservazione, esercizio dei diritti e le altre informazioni in merito al trattamento sono reperibili nell'informativa completa, di cui dichiaro di aver preso visione, disponibile sul sito aziendale all'indirizzo <https://www.iubenda.com/privacy-policy/88456154>

Luogo e Data

Timbro e firma

Ai sensi dell'art. 8.2. dell' Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2016, 413/2016/R/com come integrato dalle deliberazioni 795/2016/R/com, 593/2017/R/com, 39/2018/R/com, 416/2018/R/com, 569/2018/R/com, 623/2018/R/com, 184/2020/R/com, 603/2021/R/com, 208/2022/R/eel, 231/2022/R/com, 74/2023/R/eel, 362/2023/R/eel e 600/2023/R/eel, si allega la tabella di Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni.

Argomento (DA COMPILARE)		Sub argomento (OPZIONALE)	
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.	<input type="checkbox"/>	Recesso	<input type="checkbox"/>
		Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
		Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
Morosità 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).	<input type="checkbox"/>	Morosità	<input type="checkbox"/>
		Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
		Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
		Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
		Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
		Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
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.	<input type="checkbox"/>	Autolettura (uso della)	<input type="checkbox"/>
		Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
		Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
		Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
		Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
		Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>	Cambio misuratore	<input type="checkbox"/>
		Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
		Mancate letture	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
Connessioni, lavori e qualità tecnica Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni,	<input type="checkbox"/>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
		Continuità	<input type="checkbox"/>

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.		Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
		Sicurezza	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
Bonus sociale Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	<input type="checkbox"/>	Validazioni	<input type="checkbox"/>
		Cessazioni	<input type="checkbox"/>
		Erogazioni	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
Qualità 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	<input type="checkbox"/>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
		Indennizzi	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
Altro Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>