

<sup>(1)</sup> Modulo per l'invio di:

\* campi obbligatori

Richiesta di informazioni     Segnalazione     Reclamo

Richiesta di rettifica fatturazione     Reclamo per fatturazione importi anomali (barrare esclusivamente nel caso in cui la problematica rientri nei casi previsti dall'art. 9 del TIQV \*\*)

relativamente alla fornitura di:     Gas metano     Energia elettrica

Si prega di scrivere in stampatello:

<sup>(2)</sup> Codice Cliente (\*) \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a (\*) \_\_\_\_\_

codice fiscale: \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

indirizzo di recapito (\*) \_\_\_\_\_

comune di (\*) \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

e-mail o telefono (\*): e-mail \_\_\_\_\_ telefono: \_\_\_\_\_

relativamente alla fornitura di gas metano:

<sup>(2)</sup> Punto di Riconsegna – PDR (\*)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Autolettura \_\_\_\_\_ mc (data \_\_/\_\_/\_\_\_\_)

Indirizzo di fornitura (se diverso dall'indirizzo di recapito sopra indicato):

Via/Piazza (\*) \_\_\_\_\_

comune di (\*) \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

relativamente alla fornitura di energia elettrica:

<sup>(2)</sup> Punto di Consegna - POD (\*)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Autolettura A1 \_\_\_\_\_ kWh; A2 \_\_\_\_\_; kWh A3 \_\_\_\_\_ kWh (data \_\_/\_\_/\_\_\_\_)

CONTATORI POTENZA > 16,5 kW

Autolettura R1 \_\_\_\_\_ kWh; R2 \_\_\_\_\_; kWh R3 \_\_\_\_\_ kWh (data \_\_/\_\_/\_\_\_\_)

Indirizzo di fornitura (se diverso dall'indirizzo di recapito sopra indicato):

Via/Piazza (\*) \_\_\_\_\_

comune di (\*) \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

\*\*Sono considerate anomale le fatture per la fornitura di ENERGIA ELETTRICA con importi superiori al 150% (clienti domestici) oppure al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi e le fatture per la fornitura di GAS NATURALE con importi superiori al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi che possono derivare da 1) ricalcoli dovuti a conguagli di volume in esito a modifiche dei dati di misura (es. ricostruzione dei consumi) o delle componenti di prezzo applicate; 2) blocchi di fatturazione. Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) o al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo, fatto salvo per la fornitura di GAS NATURALE il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi.



e con riferimento al seguente argomento:

- Contratti** (recesso, cambio di intestazione, modifiche unilaterali)
- Morosità e sospensione** (procedure di morosità, riduzione potenza, sospensione-riattivazione, interruzioni, Cmor)
- Mercato** (conclusione nuovi contratti, tempistiche di switching, applicazione condizioni economiche proposte in sede di offerta)
- Fatturazione** (correttezza consumi e corrispettivi, autoletture, periodicità di fatturazione, pagamenti e rimborsi)
- Misura** (funzionamento-sostituzione misuratore, mancata effettuazione letture, malfunzionamento telelettura, tempistiche e modalità verifica misuratore, ricostruzione consumi per malfunzionamento)
- Connessioni, lavori e qualità tecnica** (tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), costi indicati nei preventivi, continuità del servizio, valori tensione e pressione di fornitura, sicurezza)
- Bonus sociale** (mancata o ritardata validazione della domanda da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni)
- Qualità commerciale** (Servizio Clienti, Indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e distribuzione)
- Altro** (altre fattispecie non ricomprese nelle categorie precedenti)

segnala quanto segue

---

---

---

---

---

---

---

---

e allega i seguenti documenti

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

<sup>(1)</sup> Il modulo può essere consegnato presso uno dei nostri uffici o inviato via fax al numero 848 000 032.

<sup>(2)</sup> Il codice PDR, il codice POD e il Codice Cliente sono reperibili sulla prima pagina della bolletta.

Ai sensi di quanto previsto dall'AEEGSI (Delibera ARG/com 164/08) il tempo di risposta a reclami ed a richieste di rettifica fattura è di 40 giorni solari, il tempo di risposta a richieste di informazioni è di 30 giorni solari.