



MODULO DI RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI¹

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE FINALE

Nome e Cognome / Rag. Sociale _____
Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) _____
Email _____ PEC _____ Tel _____

DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA (compilare solo il servizio cui si riferisce il reclamo)

Servizio ENERGIA ELETTRICA

Codice POD (reperibile in bolletta) _____

Codice cliente (se POD non disponibile) _____

Indirizzo di fornitura _____

Autolettura (da indicare nel caso di reclamo relativo a fatturazione di importi anomali):

Effettuata in data ____/____/____ Contatore a fasce orarie: F1—kWh _____ F2—kWh _____ F3—kWh _____

Contatore monorario: kWh _____

Servizio GAS NATURALE

Codice PDR (reperibile in bolletta) _____

Codice cliente (se PDR non disponibile) _____

Indirizzo di fornitura _____

Autolettura (da indicare nel caso di reclamo relativo a fatturazione di importi anomali):

Effettuata in data ____/____/____ Smc _____

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI

Data _____ Firma del reclamante _____



Gentile cliente,

la compilazione del presente modulo di reclamo fatturazione importi anomali è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato in una delle seguenti modalità:

- Inviando una e-mail a info@ewenergy.it
- A mezzo racc. A/R indirizzata a **Energy Srl – Via Udine 94, 33043 Cividale del Friuli (UD)**

MODALITÀ DI GESTIONE

Energy Srl, in conformità a quanto stabilito dall' ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente , ai sensi della delibera 413/2016/R/Com e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo fatturazione importi anomali entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della del. 413/2016/R/Com, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (RGPD) N. 2016/679

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - RGPD), facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

¹ Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica si intende il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas naturale si intende il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

(rif.to artt. 9.1 e 9.2 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com)

Energy S.r.l.

Via Udine, 94 - 33043 Cividale del Friuli – Udine – Italia - C.F./P.I. 02945480305 – REA UD 350495 -
Cap. Soc. € 100.000,00 i.v. - Tel. +39 0432 1771151 – Fax +39 0432 733417 – info@ewenergy.it