

RECLAMI RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Prima di utilizzare il presente modulo, chiami il nostro Servizio Clienti e ci racconti il motivo della sua segnalazione: più spesso di quanto si immagini, le richieste di informazioni ed i problemi segnalati trovano immediata risposta e soluzione. I nostri consulenti sono a sua disposizione per qualsiasi dubbio o domanda.

Il presente modulo di reclamo deve essere compilato esclusivamente nel caso di contestazioni relative alle casistiche di seguito riportate.

Cos'è un reclamo per fatturazione di importi anomali. Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla delibera 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), cui si rimanda per completezza, la fatturazione di importi anomali 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 dal contratto o dalla regolazione:

- quando l'importo è superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi per il settore elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi per il gas (salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi) e le bollette:
 - sono state emesse su dati di misura rilevati o stimati;
 - oppure contengono ricalcoli effettuati a seguito di una modifica dei dati di misura (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni) o dei prezzi precedentemente fatturati;
 - oppure sono state emesse successivamente ad un blocco di fatturazione;
- quando, emesse per prime a seguito di attivazione della fornitura, le letture in esse contenute sono 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 presente reclamo.

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE*

Reclamo Richiesta di informazioni

SERVIZIO A CUI SI RIFERISCE LA SEGNALAZIONE*

Energia Elettrica Gas Energia Elettrica e gas

Energia Elettrica

Gas

Codice CLIENTE¹*

Codice CLIENTE¹*

POD¹*

PDR¹*

¹ Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio. Qualora il codice POD (identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica) o PDR (identificativo del punto di riconsegna del gas) non fosse disponibile riportare il Codice Cliente.

Cognome* Nome*

Ragione sociale (clienti imprese)*

Codice fiscale P.IVA

INDIRIZZO DI FORNITURA*

Via/Piazza N°

CAP Comune Provincia

INDIRIZZO DI RECAPITO**

Via/Piazza N°

CAP Comune Provincia

e-mail² Tel.

²Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata

*Campi obbligatori **Campo obbligatorio, se diverso dall'indirizzo di fornitura

AGSM Energia Spa - Sede legale Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona - P.IVA, C.F. e R.I. VR: 02968430237

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 (da cellulare 045-2212123) - web: www.agsmperte.it

Per il servizio di maggior tutela: Nr. Verde 800.066.350 (da cellulare 045-2212350) - web: www.bollettaelettricatransitoria.it

Importo anomalo di _____ relativo alla bolletta n. _____ emessa il ____/____/_____

Utilizzi questi campi per comunicarci i dati aggiornati dell'autolettura del contatore, in particolare se il reclamo è dovuto alla casistica 2) della sezione in cui viene specificato **Cos'è un reclamo per fatturazione di importi anomali.**

AUTOLETTURA

| | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------|----------------------|
| Gas | <input type="text"/> | Data lettura | <input type="text"/> |
| Energia Elettrica | Contatore a fasce orarie | Data lettura | <input type="text"/> |
| | F1 | | |
| | F2 | | |
| | F3 | | |
| | Contatore monorario | | |
| | F0 | | |

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA SEGNALAZIONE*

Compili il modulo avendo cura di scrivere negli appositi spazi i dati minimi obbligatori che le vengono richiesti, necessari a consentire l'identificazione del cliente finale e l'invio della risposta motivata scritta.

Ci impegniamo a fornire una risposta alle comunicazioni scritte secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com e s.m.i. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali, anche con strumenti informatici, per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Firma del cliente _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO COMPETENTE

Data di ricezione

Timbro e sigla dell'operatore

MODALITÀ DI INOLTRO:

-> per posta, inviando il presente modulo ad AGSM Energia S.p.a. - Ufficio Reclami - Lungadige Galtarossa, 8 - 37133 Verona, oppure consegnandolo presso uno dei nostri Sportelli Clienti

-> può, alternativamente, compilare il form on-line disponibile all'indirizzo <http://reclami.agsm.it>

*Campi obbligatori

AGSM Energia Spa - Sede legale Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona - P.IVA, C.F. e R.I. VR: 02968430237

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 (da cellulare 045-2212123) - web: www.agsmperte.it

Per il servizio di maggior tutela: Nr. Verde 800.066.350 (da cellulare 045-2212350) - web: www.bollettaelettricatransitoria.it