

# 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 CLIENTE<sup>1</sup>\*

Codice CLIENTE<sup>1</sup>\*

POD<sup>1</sup>\*

PDR<sup>1</sup>\*

<sup>1</sup> 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-mail<sup>2</sup>  Tel.

<sup>2</sup>Tale 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

