

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 AIM Energia S.p.A. Società per azioni soggetta ad attività di direzione e coordinamento di AGSM AIM S.p.A. Capitale sociale 5.271.481 € interamente versato.

Codice fiscale, Partita iva, registro imprese VR 02968430237 - REA 298474 - 37133 Verona - Lungadige Galtarossa, 8.

Servizio clienti: Nr. Verde 800.552.866 (da cellulare 045-2212123) - web: www.agsmaimenergia.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 | | Data lettura | |
| Energia Elettrica | Contatore a fasce orarie | Data lettura | |
| | 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).

Firma del cliente _____

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO COMPETENTE

Data di ricezione

Timbro e sigla dell'operatore

MODALITA' DI INOLTRO:
 --> per posta, inviando il presente modulo ad AGSM AIM Energia Spa - Ufficio Reclami - Lungadige Galtarossa 8, 37133 Verona, oppure consegnandolo presso uno dei nostri Sportelli Clienti
 --> può, alternativamente, compilare il form on-line disponibile sul sito web.

*Campi obbligatori