**Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servizio \*: |  | **GAS  ENERGIA ELETTRICA (EE)  GAS ED ENERGIA ELETTRICA** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Codice Contratto GAS1: |  |  |  | Codice Contratto EE1: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Codice PdR (GAS)1 : |  |  |  | Codice POD (EE)1: |  |  |

**1 Indicare il Codice evidenziato nella fattura relativa al servizio.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cognome e Nome / Referente \*: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ragione Sociale \*: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo di fornitura \*: |  | Comune: |  |  |  | C.A.P.: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Via/Piazza: |  |  |  | Civico: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo E-mail 2 : |  |  |  | Telefono: |  |  |

**2 Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l’invio della risposta motivata.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indirizzo postale \*\*: |  | Comune: |  |  |  | C.A.P.: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Via/Piazza: |  |  |  | Civico: |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Telefono: |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autolettura GAS \* |  |  | |  | Data autolettura \* |  |  | |
|  |  |  | |  |  |  |  | |
| Autolettura EE \* |  | F1 | F2 | | | | | F3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Data autolettura \* |  |  |

**\* campo obbligatorio - \*\* campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.**

**DESCRIZIONE:**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Si invita l’interessato a prendere visione dell’informativa privacy resa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e fornita all’atto di conclusione del contratto di fornitura.

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall’ARERA con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (*Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale*).

Ai sensi dell’art. 8.3 della richiamata delibera è fatta salva la possibilità per il Cliente di inviare il reclamo/richiesta di informazioni alla Società senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi necessari a consentire l’identificazione del Cliente (nome e cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale, se diverso dall’indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l’invio della risposta scritta, il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto, il codice PDR o POD, ove disponibili, o, qualora non disponibili, il codice cliente, nonché una breve descrizione dei fatti contestati).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Firma: |  |  |

#### *MODALITÀ DI INOLTRO DEL MODULO*

*Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato a Etra Energia S.r.l.**con le seguenti modalità:*

* *per posta, al seguente indirizzo: Via del Telarolo 9, - 35013 Cittadella (PD)*
* *per posta elettronica, al seguente indirizzo: 🖂 servizio.clienti@etraenergia.it;*
* *tramite i punti vendita Etra Energia S.r.l. dislocati sul territorio.*

|  |
| --- |
| ***RISERVATO ALL’UFFICIO COMMERCIALE***   * Ricevuto da: ……………………………………………………………………………………………………………….. * Ufficio Commerciale di: …………………………………………………………………………………………………... * Data: …………………………….………………………………………………………………………………………….. |

**Ai sensi dell’art. 9 dell’Allegato A alla delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. – TIQV, cui si rimanda per completezza, per fatturazione di importi anomali si intendono le bollette, o somma di bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista:**

* **Per il servizio gas naturale:**
* 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;
* 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;
* 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;
* 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;
* emesse per prime successivamente all’attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all’autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

* **Per il servizio di energia elettrica:**
* 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 centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell’addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
* contenenti ricalcoli di cui all’articolo 6, comma 6.3, della Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell’addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
* 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 centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell’addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
* emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici, dell’addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi;
* emesse per prime successivamente all’attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al centocinquanta per cento per i clienti domestici, o al duecentocinquanta per cento per i clienti non domestici rispetto all’autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.