



MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI RELATIVI ALLA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Cognome e Nome
/Ragione Sociale e Legale Rappresentante

Indirizzo Residenza /Sede Sociale

Indirizzo di Fornitura

Codice Cliente (indicato sulla Sua bolletta)

Email

Telefono

Fax

Codice POD/PDR (indicato sulla Sua bolletta)

NB: Qualora Lei indicasse un recapito e-mail, questo verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata

Servizio cui si riferisce il reclamo: Elettricità Gas Entrambi

Autolettura GAS*		Data autolettura	
------------------	--	------------------	--

Autolettura EE*	F0**	F1	F2	F3	Data autolettura	
-----------------	------	----	----	----	------------------	--

* campo obbligatorio ** da compilare in caso di misuratore monorario

Descriva qui il motivo del Suo reclamo

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata ad un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cognome e Nome/Ragione Sociale

Indirizzo

Email

Telefono

Fax

Tutti i dati personali saranno trattati ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Informativa estesa consultabile al seguente link: <https://www.privacylab.it/informativa.php?10942353521>

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm.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 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).

Luogo/data _____ Firma del Cliente _____

Ai sensi dell'art. 9 dell'Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 – 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:**

- quando la somma richiesta è superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'importo più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi;
- quando le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150 % (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

➤ **Per il servizio di energia elettrica:**

- quando la somma è superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'importo medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi e la bolletta è stata emessa su dati di misura rilevati o stimati oppure contiene ricalcoli effettuati a seguito di modifica di letture o dei prezzi precedentemente fatturati;
- emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi;
- le letture contenute nelle prime bollette emesse a seguito di attivazione sono superiori al 150% (per i clienti domestici) e al 250% (per i clienti non domestici), rispetto all'autolettura comunicata dal cliente, prima della fatturazione o tramite segnalazione scritta.

MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere consegnato a mano o inoltrato a mezzo di posta raccomandata a/r a:

Azienda Energia e Gas Società Cooperativa - Via dei Cappuccini 22/A - 10015 IVREA (TO).

Modalità alternative di invio del Modulo: Fax n. 0125.45563 • E-mail info@aegcoop.it • PEC sportello@cert.aegcoop.it

Parte riservata all'azienda

Data ricevimento

Identificativo reclamo

Operatore

Identificativo modulo

MR-13-05-rB

AZIENDA ENERGIA e GAS - Società Cooperativa

P.IVA/C.F. e Registro Imprese di Torino 00488490012 • R.E.A. 27117 • c/c postale 13973102 • Iscr. Albo Cooperative A105078

SPORTELLI, UFFICI e PRESIDENZA

Via dei Cappuccini 22/A – 10015 IVREA TO
Telefono 0125 48654 • Fax 0125 45563

email: info@aegcoop.it



www.aegcoop.it

PUNTO SOCI

Piazza Ferruccio Nazionale 5 – 10015 IVREA TO
Telefono 0125 48654 • Fax 0125 45563

email: aegsoci@aegcoop.it