

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-mail²: 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:

<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

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. 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/richesta 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:

MODALITA' DI INOLTRO DEL MODULO

Il presente modulo può essere inoltrato/consegnato ad ESTENERGY S.p.A. con le seguenti modalità:

- per posta, al seguente indirizzo: ESTENERGY S.p.A. – Via dei Rettori, 1 – 34121 Trieste (TS);
- per posta elettronica, al seguente indirizzo: reclami@estenergy.it;
- per fax, al seguente numero: 049 2049 173;
- tramite gli sportelli ESTENERGY dislocati sul territorio.

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.

Mod. EE-VGS.MV.55	Rev. 0	Data 01/07/2020	GAS Modulo reclami relativi alla fatturazione di importi anomali
-------------------	--------	-----------------	--

ESTENERGY S.p.A.

Sede legale: Via dei Rettori 1 34121 Trieste (TS)
tel. 040.2424800 fax 049.2049173
pec: estenergy@cert.estenergy.it
www.estenergy.it

C.F. / Reg. Imp. 00997630322
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208
Cap. Soc. i.v. € 299.925.761,00
Società soggetta alla direzione
e al coordinamento di Hera Comm S.p.A.

Sede amministrativa
Piazza Bardella 12 35131 Padova
tel. 040.2424800 fax 049.2049173