

Reclamo gas naturale

---

## MODULO RECLAMO GAS NATURALE – IMPORTI ANOMALI

**AI SENSI DELL'ART.9 DEL TIQV 413/2016/R/COM E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI**

Il **Reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali** è regolato dall'ARERA attraverso l'art.9 del TIQV (Del. 413/16).

La bolletta si considera anomala quando:

la somma richiesta è almeno il doppio dell'importo più elevato addebitato 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.

le letture contenute nelle prime fatture 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.

nel caso di prima bolletta, le letture riportate 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.

### Dati del Cliente

Nome e cognome/Ragione sociale: \_\_\_\_\_

Cod. fiscale/P. IVA: \_\_\_\_\_

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): \_\_\_\_\_

Via/piazza: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_ ) CAP \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cell: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_



**Reclamo gas naturale**

---

Luogo e Data: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**Allegati**

- ( ) **N. 1** - Descrizione del reclamo (pagina 2 del presente Modulo)
- ( ) **N. 2** - Reclamo già inviato all' esercente
- ( ) **N. 3** - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette)
- ( ) **N. 4** - Delega: obbligatoria se il reclamo non è presentato dal cliente intestatario del contratto o richiedente la prestazione
- ( ) **N. 5** - Risposta eventualmente ricevuta dall' esercente

**DELEGA**

da compilare a cura del CLIENTE, se il reclamo per la fatturazione di importi anomali è presentato da un suo \_\_\_\_\_ delegato.

Alla delega è obbligatorio allegare un documento di identità del cliente non scaduto

Il/La sottoscritto/a: \_\_\_\_\_

**DELEGA  
DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO**

Nome e cognome/Ragione sociale: \_\_\_\_\_

Cod. fiscale/P. IVA: \_\_\_\_\_

Rappresentante legale (se applicabile, nome e cognome): \_\_\_\_\_

Via/piazza: \_\_\_\_\_

**Reclamo gas naturale**

---

Città: \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Cell: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma cliente: \_\_\_\_\_ Firma delegato: \_\_\_\_\_

Informativa ex artt. 13-14 del GDPR Regolamento 679/2016 e art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'autorità per l'energia elettrica e il gas e da Smart Energy S.r.l. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas 548/2012/E/com e s.m.i.. Il titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità di trattamento di dati personali, è Smart Energy S.r.l., con sede legale in C.so Re Umberto 9/bis, 10121 Torino (TO).

Si prega di compilare il modulo in tutte le sue parti; la compilazione corretta e la presenza di tutta la documentazione utile rende più efficace e veloce la gestione da parte della Società.

Le informazioni per compilare la sezione DATI DELLA FORNITURA, in particolare il codice PdR, che è indispensabile indicare, si trovano sulla prima pagina della bolletta.

Qualora indicata, la Società utilizzerà la casella e-mail per le comunicazioni relative a questo reclamo.

ATTENZIONE: il reclamo non può essere accettato se, per lo stesso caso, sono già stati avviati un procedimento giurisdizionale, una procedura presso il Servizio conciliazione clienti energia dell'Autorità, un'altra procedura di risoluzione della controversia o se la controversia è stata già definita attraverso una delle procedure citate, indipendentemente dall'esito.

IL MODULO PUÒ ESSERE INVIATO:	UTILIZZARE UN SOLO CANALE
E - Mail	<a href="mailto:info@smartenergy.to">info@smartenergy.to</a>
Posta ordinaria	P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 <i>Collegno</i> (Torino)

PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO:

**800 959 119**

## Reclamo gas naturale

---

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/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).