

**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: \_\_\_\_\_

**Dati della fornitura per cui si reclama**

PDR (Gas Naturale): \_\_\_\_\_

N. Fattura: G \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura: Via/piazza \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Letture (solo i numeri neri): \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Modulo reclamo Gas Naturale – importi anomali**

ai sensi dell'art.9 del tiqv 413/2016/r/com e successive modificazioni

**Descrizione del reclamo per la fatturazione di importi anomali**

- ☐ Nuovo  
☐ Già presentato con numero di riferimento ID: \_\_\_\_\_

Descrivere i fatti, il motivo per cui si reclama e qualunque altro elemento utile alla comprensione del reclamo relativo agli importi anomali

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

**Modulo reclamo Gas Naturale – importi anomali**

ai sensi dell'art.9 del tiqv 413/2016/r/com e successive modificazioni

**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: \_\_\_\_\_

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: \_\_\_\_\_

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:assistenza@smartenergy.to">assistenza@smartenergy.to</a>
Posta ordinaria	P.zza Maestri del Lavoro d'Italia, 51 10093 Collegno (TO)

**Modulo reclamo Gas Naturale – importi anomali**

ai sensi dell'art.9 del tiqv 413/2016/r/com e successive modificazioni

PER INFORMAZIONI CONTATTARE IL NUMERO VERDE GRATUITO:  
**800 950 005**

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/riciesta 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).

Informativa Privacy ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679.

Con la sottoscrizione della presente dichiarazione/istanza il Dichiarante:

- dichiara di essere stato informato, ai sensi del Regolamento Europeo GDPR 2016/679, che i dati personali forniti attraverso la presente dichiarazione/istanza sono indispensabili per poter procedere alla richiesta e che verranno trattati da Smart Energy S.r.l., Titolare del trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici e telematici, unicamente per le finalità dichiarate, nel pieno rispetto delle prescrizioni del Regolamento Europeo. Dichiara di essere stato altresì informato che Smart Energy S.r.l. potrà comunicare i predetti dati a società controllanti, controllate o collegate, e a soggetti terzi che collaborino (a livello tecnico, amministrativo od organizzativo), comunque sempre all'interno della Comunità Europea, con Smart Energy S.r.l. nell'espletamento della presente richiesta o nell'esecuzione del contratto di fornitura di gas naturale.

- È a conoscenza di poter esercitare i diritti di cui agli artt. Dal 15 al 22 del Regolamento Europeo, inviando le relative richieste al Titolare del trattamento o scrivendo all'indirizzo: assistenza@smartenergy.to

Per visionare l'informativa privacy completa <https://smartenergy.to/documentazione/informativa-privacy-gdpr/>

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

Firma e Timbro: \_\_\_\_\_