

**“MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E  
 RICHIESTA RETTIFICA PER FATTURAZIONE  
 IMPORTI ANOMALI”**

<b>Cognome e Nome – Ragione sociale*</b>			
<b>Codice Fiscale/Partita Iva*</b>			
<b>Indirizzo della fornitura*</b>			
<b>Indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura)</b>			
<b>Recapito Telefonico</b>		<b>Fax</b>	
<b>Codice POD/PDR* (dati visibili in fattura)</b>			
<b>Codice Cliente (se già cliente – dato visibile in fattura)</b>			
<b>Email/PEC</b>			
<p>Se desidera che la Sua risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello che ha fornito per il Suo contratto oppure tramite e-mail lo segnali qui:          Indirizzo postale/e-mail _____</p>			
<p>Se preferisce ricevere la risposta al Suo reclamo presso altra persona, riporti qui il nominativo e l'indirizzo:          C/O Cognome e Nome: _____          Indirizzo: _____</p> <p><i>La informiamo che se ha fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la Sua fornitura.</i></p>			

Scegliere uno o più Argomenti/Sub-Argomenti oggetto del reclamo/richiesta informazioni/richiesta rettifica

Argomento	Sub-Argomento
<input type="checkbox"/> <b>CONTRATTI</b>	<input type="checkbox"/> Recesso
	<input type="checkbox"/> Volture e Subentri
	<input type="checkbox"/> Modifiche unilaterali
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>MOROSITA' E SOSPENSIONE</b>	<input type="checkbox"/> Morosità
	<input type="checkbox"/> Sospensione e riattivazione
	<input type="checkbox"/> Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> <b>FATTURAZIONE</b>	<input type="checkbox"/> Autolettura (uso della)
	<input type="checkbox"/> Ricalcoli
	<input type="checkbox"/> Consumi stimati errati
	<input type="checkbox"/> Periodicità e fattura di chiusura
	<input type="checkbox"/> Pagamenti e rimborsi



**"MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E  
RICHIESTA RETTIFICA PER FATTURAZIONE  
IMPORTI ANOMALI"**

	<input type="checkbox"/> Fatturazione importi risalenti a più di due anni
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> MISURA	<input type="checkbox"/> Cambio misuratore
	<input type="checkbox"/> Verifica e ricostruzioni
	<input type="checkbox"/> Mancate letture
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	<input type="checkbox"/> Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)
	<input type="checkbox"/> Continuità
	<input type="checkbox"/> Valori della tensione/Pressione
	<input type="checkbox"/> Sicurezza
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> BONUS SOCIALE	<input type="checkbox"/> Validazioni
	<input type="checkbox"/> Cessazioni
	<input type="checkbox"/> Erogazioni
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> QUALITA' COMMERCIALE	<input type="checkbox"/> Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	<input type="checkbox"/> Indennizzi
	<input type="checkbox"/> Altro
<input type="checkbox"/> ALTRO Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	<input type="checkbox"/> Descrizione:

**DATI DI FORNITURA:**

<b>ENERGIA ELETTRICA</b>	
Conto Contrattuale (*) _____	POD IT _____ <small>(se disponibile, reperibile in bolletta)</small>

**AUTOLETTURA DEL CONTATORE\* (da compilare SOLO per reclami relativi a bolletta con importi non conformi):**

<ul style="list-style-type: none"><li>Contatore a fasce orarie :</li></ul> F1: kWh _____ F2: kWh _____ F3: kWh _____  Data autolettura _____	<ul style="list-style-type: none"><li>Contatore monorario :</li></ul> kWh _____  Data autolettura _____
--	---



**"MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E  
RICHIESTA RETTIFICA PER FATTURAZIONE  
IMPORTI ANOMALI"**

**CONTENUTO SINTETICO DEL RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI/RICHIESTA RETTIFICA \***


Luogo, \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE:**

**Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/P.IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

**Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.**

Luogo, \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il cliente dichiara di aver preso visione dell' informativa in merito al trattamento dei dati personali resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento")

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

(\*) DATI MINIMI OBBLIGATORI AI FINI DELLA VALIDITA' DEL RECLAMO (Del 413/16/R/come e s.m. e integrazioni dell'ARERA)

**"MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E  
RICHIESTA RETTIFICA PER FATTURAZIONE  
IMPORTI ANOMALI"**

**Gentile Cliente,**

la compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

 **MODALITA' DI INOLTRO**

Il presente modulo di Reclamo può essere inoltrato informa scritta a Trenta inviandolo ai contatti riportati di seguito:

**Trenta** - Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO  
Telefono 0461-362.330 Fax 0461-362.332  
E-mail: [reclami.tutela@trenta.it](mailto:reclami.tutela@trenta.it)  
E-mail PEC: [info@cert.trenta.it](mailto:info@cert.trenta.it)

**Cliente Maggior Tutela**

nr. verde 800.99.00 78 (8:00 – 22:00 dal lunedì al venerdì – 8:00 – 20:00 il sabato)

**Modalità di gestione**

Trenta, in conformità a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ai sensi della Del. 413/2016/R/com e s.m. e integrazioni, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo **entro 30 giorni solari** e a risolvere l'irregolarità rilevata.

Il reclamo da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, si provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della Del. 413/2016/R/com e s.m. e integrazioni dell'ARERA che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile

**Delibera 209/2016/E/com dell'ARERA**

La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione.

La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo.

Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio.

La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).

**Cosa è un reclamo per bolletta contenente importi anomali?**

È un reclamo, introdotto con deliberazione 17/2016/R/com, per la contestazione di bollette con importi anomali.

a) Sono considerati anomali gli importi, in bolletta, superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, che possono derivare da:

1. ricalcoli conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore);
2. ricalcoli conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
3. blocco di fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione;

b) Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.