



PROCEDURA GESTIONALE
"GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI
INFORMAZIONI"

PG-DEN-07-M05T

Rev. 00

Pag. 1 di 3

"MODULO RECLAMI PER FTTURAZIONE IMPORTI
ANOMALI"

Cognome e Nome – Ragione sociale*			
Codice Fiscale/Partita Iva*			
Indirizzo della fornitura*			
Indirizzo postale* (se diverso da quello di fornitura)			
Recapito Telefonico		Fax	
Codice POD/PDR* (dati visibili in fattura. Qualora non disponibili, riportare il codice cliente)			
Codice Cliente (se già cliente – dato visibile in fattura)			
Conto Contrattuale (dato visibile in fattura. Qualora non disponibile, riportare il codice cliente e/o codice POD/PDR)			
Tipo di fornitura*(Energia Elettrica)			
E-mail/PEC			
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 _____			
Se preferisce ricevere la risposta al Suo reclamo presso altra persona, riporti qui il nominativo e l'indirizzo: C/O Cognome e Nome: _____ Indirizzo: _____			
La informiamo che se ha fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la Sua fornitura (fatte salve comunicazioni che necessitino specifico mezzo di trasmissione da parte del Fornitore).			

AUTOLETTURA DEL CONTATORE:

<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA
Conto Contrattuale _____
POD IT _____ (se disponibile, reperibile in fattura)
• Contatore a fasce orarie:
F1: kWh _____
F2: kWh _____
F3: kWh _____
data autolettura _____
• Contatore monorario:
kWh _____
data autolettura _____

CONTENUTO SINTETICO DEL RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORI ANOMALI*

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 (TIQV – Allegato A Del 413/16/R/come e s.m.i.)

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
E-mail PEC: 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 dell'allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), 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 del TIQV che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile

Delibera 209/2016/E/com e s.m.i. (TICO) 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.

Cosa è un reclamo per fattura contenente importi anomali?

Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla **fornitura di energia elettrica** è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'art. 6.3 di Bolletta 2.0 (Allegato A alla Delibera ARERA 501/2014/R/com e s.m.i.), il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'art. 6.4 di Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.

Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla **fornitura di gas** è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6.3, di Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito 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; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'art. 6.4 di Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo.