



MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI E RICHIESTA RETTIFICA PER FATTURAZIONE 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)			
Codice Cliente (se già cliente – dato visibile in fattura)			
Email/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: _____ <i>La informiamo che se ha fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la Sua fornitura.</i>			

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

Argomento	Sub-Argomento
☐ CONTRATTI	☐ Recesso
	☐ Volture e Subentri
	☐ Modifiche unilaterali
	☐ Altro
☐ MOROSITA' E SOSPENSIONE	☐ Morosità
	☐ Sospensione e riattivazione
	☐ Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
	☐ Altro
☐ MERCATO	☐ Presunti contratti non richiesti
	☐ Cambio fornitore
	☐ Condizioni economiche nuovi contratti
	☐ Doppia fatturazione
	☐ Altro



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

☐ FATTURAZIONE	☐ Autolettura (uso della)
	☐ Ricalcoli
	☐ Consumi stimati errati
	☐ Periodicità e fattura di chiusura
	☐ Pagamenti e rimborsi
	☐ Fatturazione importi risalenti a più di due anni
	☐ Altro
☐ MISURA	☐ Cambio misuratore
	☐ Verifica e ricostruzioni
	☐ Mancate letture
	☐ Altro
☐ CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	☐ Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)
	☐ Continuità
	☐ Valori della tensione/Pressione
	☐ Sicurezza
	☐ Altro
☐ BONUS SOCIALE	☐ Validazioni
	☐ Cessazioni
	☐ Erogazioni
	☐ Altro
☐ QUALITA' COMMERCIALE	☐ Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	☐ Indennizzi
	☐ Altro
☐ ALTRO Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	☐ Descrizione:

DATI DI FORNITURA:

☐ ENERGIA ELETTRICA
Conto Contrattuale (*) _____
POD IT _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)
☐ GAS NATURALE
Conto contrattuale (*) _____
PDR _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)



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

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

☐ ENERGIA ELETTRICA

Conto Contrattuale (*) _____

POD IT _____

(se disponibile, reperibile in bolletta)

- Contatore a fasce orarie :

F1: kWh _____

F2: kWh _____

F3: kWh _____

data autolettura* _____

- Contatore monorario :

kWh _____

data autolettura* _____

☐ GAS NATURALE

Conto contrattuale (*) _____

PDR _____

(se disponibile, reperibile in bolletta)

m³ _____ data autolettura* _____

CONTENUTO SINTETICO DELLA 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 _____

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 informata scritta Gruppo Nord Petroli SRL inviandolo ai contatti riportati di seguito:

Gruppo Nord Petroli S.R.L. - Via per Olle, 40 - 38051 Borgo Valsugana TN

Telefono 0461-753 159 Fax 0461-753 243

E-mail: reclami@gnplucegas.it

E-mail PEC: gnplucegas@pec.it

Modalità di gestione

Gruppo Nord Petroli S.R.L., 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 esauritiva.

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.

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 congruagli 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 congruagli 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.