

**“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>			
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
<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>MERCATO</b>	<input type="checkbox"/> Presunti contratti non richiesti
	<input type="checkbox"/> Cambio fornitore
	<input type="checkbox"/> Condizioni economiche nuovi contratti
	<input type="checkbox"/> Doppia fatturazione
	<input type="checkbox"/> Altro

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

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

**DATI DI FORNITURA:**

<input type="checkbox"/> <b>ENERGIA ELETTRICA</b>	<input type="checkbox"/> <b>ACQUA</b>
Conto Contrattuale (*) _____ POD IT _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)	Conto contrattuale _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)
<input type="checkbox"/> <b>GAS NATURALE</b>	<input type="checkbox"/> <b>TARIFFA RIFIUTI / RACCOLTA / SMALTIMENTO</b>
Conto contrattuale (*) _____ PDR _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)	Conto contribuente _____

**"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):

<input type="checkbox"/> <b>ENERGIA ELETTRICA</b>
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* _____

<input type="checkbox"/> <b>GAS NATURALE</b>
Conto contrattuale (*) _____
PDR _____ (se disponibile, reperibile in bolletta)
m <sup>3</sup> _____ data autolettura* _____
<input type="checkbox"/> <b>ACQUA</b>
Conto contrattuale (*) _____
m <sup>3</sup> _____ data autolettura* _____

<b>CONTENUTO SINTETICO DELLA RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI/RICHIESTA RETTIFICA *</b>

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

<b>DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE:</b>
<b>Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente</b>
Cognome e Nome _____
Codice Fiscale/P.IVA _____
Indirizzo _____
Recapito telefonico _____ Fax _____
E-mail _____
<b>Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.</b>
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 Dolomiti Energia S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

**Dolomiti Energia S.p.A.** - Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO

Telefono 0461-362.330 Fax 0461-362.332

E-mail: [reclami@dolomitienergia.it](mailto:reclami@dolomitienergia.it)

E-mail PEC: [info.commerciale@cert.dolomitienergia.it](mailto:info.commerciale@cert.dolomitienergia.it)

**Cliente Famiglia (Mercato Libero)**

nr. verde 800.030.030 (8:00 – 22:00 dal lunedì al venerdì – 8:00 – 20:00 il sabato)

**Cliente Impresa (Mercato Libero)**

nr. verde 800.364.364 (8:00 – 18:00 dal lunedì al venerdì)

**Modalità di gestione**

Dolomiti Energia S.p.A., 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.