

Qui di seguito trovi i due moduli distinti previsti da ARERA per l'inoltro di un reclamo:

- **Modulo reclamo fatturazione importi anomali**
- **Modulo reclamo (generico)**

Prendi visione e scarica questo file PDF, stampa il modulo di tuo interesse: troverai tutte le informazioni per gestire la tua segnalazione e inviare il reclamo.

Modulo reclamo fatturazione importi anomali

Gentile Cliente,

il presente modulo di reclamo è stato introdotto con Delibera ARERA 17/2016/R/com del 21.01.2016 e ss.mm. e ii., per la contestazione di bollette con importi anomali.

Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta:

a) superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (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, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione,

b) gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.

Prima di utilizzare il presente Modulo, chiami il nostro Servizio Clienti 800.237.237 e ci spieghi il motivo del suo reclamo. I problemi segnalati potrebbero trovare soluzione immediata. Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (escluso festivi).

Può spedire il Modulo Reclami a Patavium Energia S.p.A. Piazza Aldo Moro 10, 35129 Padova, tramite fax al numero 049.8751021 o tramite mail all'indirizzo servizioclienti@pataviumenergia.it.

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).

Dati Cliente

Nome e Cognome / Ragione Sociale

Codice Fiscale / Partita Iva

Indirizzo di fornitura Città

Prov. n° Cap Cellulare e-mail

Indirizzo per l'invio della risposta (se diverso da sopra)

Nome e Cognome / Ragione Sociale

Indirizzo Città

Prov. n° Cap e-mail

Dati Fornitura

Codice Cliente

Indicare la fornitura per la quale si effettua il reclamo:

☐ ENERGIA ELETTRICA POD

☐ GAS NATURALE PDR

Tipologia Richiesta:

RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

☒	Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
-------------------------------------	--------------	--

Importo anomalo di €

Relativa alla bolletta

Emessa il

Se il reclamo è dovuto alla casistica b) della nota iniziale indicare anche:

☐ AUTOLETTURA ENERGIA ELETTRICA:

Data autolettura / / F1 kWh F2 kWh F3 kWh - F0 kWh

☐ AUTOLETTURA GAS NATURALE:

Data autolettura / / m³

Modulo reclamo fatturazione importi anomali

Indicare il motivo del reclamo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Indicare se è la prima volta che scrive per questo reclamo: SI ☐ NO ☐

Se sì, indicare quando è stato spedito il precedente reclamo

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

Luogo e data

Firma

Modulo Reclami

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di Reclamo ci aiuta a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

Prima di utilizzare il presente Modulo, chiami il nostro Servizio Clienti 800.237.237 e ci spieghi il motivo del suo reclamo. I problemi segnalati potrebbero trovare soluzione immediata. Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (escluso festivi).

Può spedire il Modulo Reclami a Patavium Energia S.p.A. Piazza Aldo Moro 10, 35129 Padova, tramite fax al numero 049.8751021 o tramite mail all'indirizzo servizioclienti@pataviumenergia.it.

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).

Dati Cliente

Nome e Cognome / Ragione Sociale.....

Codice Fiscale / Partita Iva

Indirizzo di fornitura Città.....

Prov. n° Cap Cellulare e-mail

Indirizzo per l'invio della risposta (se diverso da sopra)

Nome e Cognome / Ragione Sociale.....

Indirizzo Città.....

Prov. n° Cap e-mail

Dati Fornitura

Codice Cliente

Indicare la fornitura per la quale si effettua il reclamo:

☐ ENERGIA ELETTRICA POD

☐ GAS NATURALE PDR

Tipologia Richiesta:

☐ RECLAMO

☐ RICHIESTA DI INFORMAZIONI

CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (Tabella 5, allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com del 21.07.2016 - TIQV)

☐	Contratti	Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
☐	Morosità e sospensione	Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
☐	Mercato	Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
☐	Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
☐	Misura	Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
☐	Connessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
☐	Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
☐	Qualità commerciale	Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione.
☐	Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Modulo Reclami

Indicare il motivo del reclamo

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Indicare se è la prima volta che scrive per questo reclamo: SI ☐ NO ☐

Se sì, indicare quando è stato spedito il precedente reclamo

Il/La sottoscritto/a dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.

Luogo e data

Firma