

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 18:00 (festività escluse).

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

<input checked="" type="checkbox"/>	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 - FO.....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 18:00 (festività escluse).

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)

<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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).
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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