

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

### Gentile Cliente,

la compilazione di questo modulo serve a comprendere meglio le tue esigenze, per consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai tuoi bisogni.

### MODALITA' DI INOLTRO

Il presente modulo di Reclamo può essere sottoposto in forma scritta a Enjoy Energy S.r.l. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

**Enjoy Energy S.r.l.** - Via Balicco 61 - 23900 Lecco

Numero Verde: 800.242623

E-mail: [servizioclienti@enjoyenergy.it](mailto:servizioclienti@enjoyenergy.it)

E-mail PEC: [pec@pec.enjoyenergy.it](mailto:pec@pec.enjoyenergy.it)

### Modalità di gestione

Enjoy Energy 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 tuo reclamo **entro 30 giorni solari** e a risolvere l'irregolarità rilevata.

Il reclamo da te inviato sarà gestito dal nostro personale specializzato, che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la tua zona di riferimento, per ottenere una risposta esaustiva.

Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da te inoltrato, avrai 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 ti sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

### Delibera 209/2016/E/com dell'ARERA

Ti informiamo che dal 1° gennaio 2017, in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrai 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 a 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.

## 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>Codice POD/PDR* (dati visibili in fattura)</b>	
<b>Codice Cliente / Codice Utenza (se già cliente – dato visibile in fattura)</b>	
<b>Email / PEC</b>	
<p><i>Se desideri che la risposta al tuo reclamo venga inviata a un indirizzo diverso da quello che hai fornito per il tuo contratto, oppure tramite e-mail, ti chiediamo di segnalarlo qui:</i></p> <p>Indirizzo postale / e-mail: _____</p>	
<p><i>Se preferisci ricevere la risposta al tuo reclamo presso un'altra persona, ti chiediamo di indicare qui il nominativo e l'indirizzo:</i></p> <p>c/o Cognome e Nome: _____</p> <p>Indirizzo: _____</p> <p>Ti informiamo che, se hai fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la tua fornitura.</p>	

**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>MOROSITÀ 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 QUALITÀ 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>QUALITÀ 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>
Numero Utenza*: E _____ POD IT _____
<input type="checkbox"/> <b>GAS NATURALE</b>
Numero Utenza*: G _____ PDR _____

(\*) Dati minimi obbligatori ai fini della validità del reclamo - Del 413/16/R/come e s.m. e integrazioni

## 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> <b>Numero Utenza*: E</b> _____ <b>POD IT</b> _____ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contatore a fasce orarie:           <ul style="list-style-type: none"> <li>F1: kWh _____</li> <li>F2: kWh _____</li> <li>F3: kWh _____</li> <li>data autolettura* _____</li> </ul> </li> <li>• Contatore monorario :           <ul style="list-style-type: none"> <li>kWh _____</li> <li>data autolettura* _____</li> </ul> </li> </ul>	<input type="checkbox"/> <b>GAS NATURALE</b> <b>Numero Utenza*: G</b> _____ <b>PDR</b> _____ m <sup>3</sup> _____ 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
<p><b>Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente</b>          Nome e Cognome _____          Codice Fiscale / P.IVA _____          Indirizzo _____          Telefono _____ e-mail _____</p> <p><b>Allegare copia fronte/retro del documento d'identità valido del Cliente</b></p> <p>Luogo, _____ data _____ Firma _____</p>

(\*) Dati minimi obbligatori ai fini della validità del reclamo - Del 4/13/16/R/come e s.m. e integrazioni