

## MODULO DI RECLAMO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

ai sensi della delibera ARERA 413/2016/R/Com, allegato A (artt. 9.1 e 9.2 TIQV)

### Dati identificativi del cliente finale

Nome e Cognome / Ragione Sociale\* \_\_\_\_\_  
 Comune\* \_\_\_\_\_ Indirizzo\* \_\_\_\_\_  
 n.\* \_\_\_\_\_ CAP\* \_\_\_\_\_ prov\* \_\_\_\_\_ e-mail\* \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_ PEC \_\_\_\_\_  
 Codice Fiscale \_\_\_\_\_ P.IVA \_\_\_\_\_

### Dati identificativi della fornitura (compilare solo il servizio a cui è riferito il reclamo)

**ENERGIA ELETTRICA**

POD\* I T \_\_\_\_\_ Codice Cliente \_\_\_\_\_  
 Indirizzo di fornitura\* \_\_\_\_\_ n.\* \_\_\_\_\_ Comune\* \_\_\_\_\_  
 CAP\* \_\_\_\_\_ prov\* \_\_\_\_\_  
 Autolettura: effettuata in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ Contatore a fasce orarie: F1-kWh \_\_\_\_\_ F2-kWh \_\_\_\_\_ F3-kWh \_\_\_\_\_  
 Contatore monorario: kWh \_\_\_\_\_

**GAS NATURALE**

PdR\* \_\_\_\_\_ Codice Cliente \_\_\_\_\_  
 Indirizzo di fornitura\* \_\_\_\_\_ n.\* \_\_\_\_\_ Comune\* \_\_\_\_\_  
 CAP\* \_\_\_\_\_ prov\* \_\_\_\_\_  
 Autolettura: effettuata in data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ Smc: \_\_\_\_\_

### DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI\*

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ISSIMA Srl, in conformità con quanto stabilito dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), ai sensi della delibera 413/2016/R/Com e ss.mm.ii., si impegna a fornire una risposta al reclamo di fatturazione per importi anomali entro 30 giorni solari.

La segnalazione ricevuta sarà presa in carico dal nostro personale che, in presenza di informazioni relative anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento. Nel momento in cui venga riscontrato il mancato rispetto dei tempi di risposta al reclamo inoltrato, il cliente finale avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della delibera 413/2016/R/Com, che verrà eventualmente corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

**Cosa è un reclamo per fattura contenente importi anomali?**

Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati che facciano seguito ad altre bollette basate su dati rilevati o stimati, il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'art. 6.3 di Bolletta 2.0 (Allegato A alla Delibera ARERA 501/2014/R/Com e s.m.i.), il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'art. 6.4 di Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici, dell'addebito medio delle bollette emesse negli ultimi dodici mesi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo. Il reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas è il reclamo che riguarda le bollette, o la somma delle bollette successive ad un blocco di fatturazione o relative al medesimo periodo di riferimento dei consumi, qualora emesse con cadenza inferiore alla periodicità di fatturazione prevista per il cliente dalla regolazione o dal contratto: a) basate su dati di misura rilevati o stimati il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6.3, di Bolletta 2.0, il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'art. 6.4 di Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi 12 mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; d) emesse successivamente ad un blocco di fatturazione il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette emesse negli ultimi dodici mesi, salvo il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi; e) emesse per prime successivamente all'attivazione della fornitura, qualora basate su dati di misura che siano superiori al 150% per i clienti domestici, o al 250% per i clienti non domestici rispetto all'autolettura comunicata dal cliente prima della fatturazione o contestualmente al reclamo. (Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/Com)

**\* È OBBLIGATORIO COMPILARE TUTTI I CAMPI CON L'ASTERISCO E ALLEGARE TUTTI I DOCUMENTI RICHIESTI PER LA CORRETTA GESTIONE DELLA PRATICA.**

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il sottoscritto dichiara, ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679, di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali presente sul sito [www.issimaenergia.it](http://www.issimaenergia.it) e di essere stato informato che i dati raccolti verranno trattati anche con strumenti informatici, nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, secondo i termini, modalità e finalità meglio indicati nell'informativa ricevuta. Ai sensi e per gli effetti del precitato Regolamento (UE) n. 679/2016, si precisa che per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento l'interessato potrà rivolgersi in ogni momento a Issima Srl, quale Titolare del trattamento, mediante invio di semplice comunicazione email all'indirizzo: [privacy@issimaenergia.it](mailto:privacy@issimaenergia.it) ovvero mediante raccomandata a/r a Issima Srl - Casella Postale 1724 PG5 - 06124 Perugia (PG).

Luogo e data \_\_\_\_\_ Firma del reclamante \_\_\_\_\_

### Come restituire il modulo:

- per e-mail a [assistenzaclienti@issimaenergia.it](mailto:assistenzaclienti@issimaenergia.it)
- a mezzo PEC a [issima.clienti@pec.it](mailto:issima.clienti@pec.it)
- per posta ordinaria a **Casella Postale 1724 PG5 - 06124 Perugia (PG)**