MODULO DI RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI

Indicare il servizio cui si riferisce il reclamo: ◯ Gas Naturale ◯ Energia Elettrica ◯ Dual

Dati del Cliente

Nome e Cognome / Ragione Sociale _____

Telefono _____ E-mail _____

Sede legale:

Indirizzo _____ n _____

Comune _____ Prov _____ Cap _____

Località di fornitura:

Indirizzo _____ n _____

Comune _____ Prov _____ Cap _____

PRD _____ **POD** _____

Dettagli del Reclamo per fatturazione di importi anomali o della Richiesta di rettifica di fatturazione di importi anomali. Per "bolletta di importo anomalo" si intende:
a) una bolletta o la somma delle bollette emesse dopo un blocco di fatturazione con periodicità inferiore a quella prevista da contratto che contabilizza importi superiori al 150 % (bolletta elettrica) o al doppio (bolletta gas) dell'importo medio delle bollette degli ultimi 12 mesi.
b) la prima bolletta gas o energia elettrica emessa dopo l'attivazione della fornitura che contabilizzi consumi basati su dati di misura superiori al 150% dei consumi comunicati con autolettura dal cliente prima della fatturazione o contestualmente a questo reclamo.

Oggetto del reclamo

Importo anomalo di € _____ relativo alla fattura n. _____ del _____

Se il reclamo è dovuto alla casistica b) indicare anche la data di rilevazione della lettura: _____

Gas naturale

autolettura contatore meccanico gas naturale _____ e, ove presente, valori Vb/Vm del correttore elettronico di volumi: Vb _____ Vm _____ *(se si sta comunicando l'autolettura si consiglia di inviare allegato al presente modulo una foto lettura del contatore indicante la data)*

Energia elettrica

Lettura A1 _____ Lettura A2 _____ Lettura A3 _____ e nel caso di potenza disponibile superiore a 30 Kw, indicare se noto, il valore della Costante K _____

Descrizione reclamo (precisare le motivazioni e tutti gli elementi utili per la valutazione del reclamo):

_____

_____

_____

_____

_____

Luogo _____ Data _____ **Timbro e Firma**

Sede Commerciale:
Galleria di C.so Garibaldi, 22/11 16043
Chiavari (GE)
Fax 0185 379072
info@entraco.it

Sede Legale:
Via Solferino 40
20148 Milano
CF e P.IVA 02031070994
Numero REA: MI - 1980048

www.entraco.it
800 821265

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere inviato in forma scritta ad ENTRACO S.R.L. con le seguenti modalità:

e-mail: info@entraco.it
pec: entraco@pec.it
indirizzo: ENTRACO SRL - GALLERIA DI CORSO GARIBALDI 22/11 - 16043 CHIAVARI (GE)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, ENTRACO S.R.L. si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.
Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ENTRACO S.R.L. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/ dispacciamento, ENTRACO S.R.L. provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a ENTRACO S.R.L. entro i termini del livello di qualità previsto.
A sua volta, ENTRACO S.R.L. trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o fossero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.
Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo Delmonte, 45 Cap. 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link hiip://www.autorita.energia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm .