

## NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Come previsto dalla delibera 17/2016/R/com, sono considerati anomali gli importi fatturati al cliente:

**a)** Qualora superiori del 150% per i clienti domestici e del 250% per i clienti non domestici, rispetto all'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e, per il mercato gas, rispetto al doppio dell'addebito più elevato delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, e derivanti da:

1. ricalcoli di conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura;
2. ricalcoli di conguagli dovuti ad 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)** Nella prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basati su letture superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.

Per maggiore dettaglio si rimanda all'articolo 9 del TIQV, di cui alla delibera 413/2016/R/com, come s.m.i.

### DEDICATO AL CLIENTE

Prima di utilizzare il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali, La invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza clienti al numero verde **800.595.497** gratuito per chiamate da numero fisso e **06.96701254** a pagamento per chiamate da cellulari, per esporci il motivo del reclamo: la soluzione del problema potrebbe essere più veloce.

I nostri operatori sono a sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 18:00. Il sabato dalle 10:00 alle 14:00.

### IL MODULO RECLAMI

Se ritiene opportuno compili il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali in tutti i suoi campi con i dati richiesti, ci aiuterà ad individuare velocemente il problema e risolverlo.

Potrà presentare il modulo compilato correttamente in tutti i suoi campi con le seguenti modalità:

- dalla sezione Assistenza dell'Area Clienti, raggiungibile al sito **areaclienti.greennetworkenergy.it**
- via **e-mail** a **grupposostenibilita@greennetworkenergy.it**
- via **fax** al numero verde **0835.020002** disponibile h24
- a mezzo **posta** all'indirizzo: **Green Network S.p.A., Via Giulio Vincenzo Bona 101, 00156 - Roma.**

A seguito della sua richiesta verranno eseguiti i relativi controlli e seguirà regolare comunicazione come previsto dall'allegato A alla delibera 413/2016/R/com.

## MODULO RECLAMI PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Cognome e nome del cliente/Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/P. IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Indirizzo di spedizione (se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Codice POD/PDR (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI FORNITURA") \_\_\_\_\_

Tipologia fornitura (Energia elettrica/Gas o entrambe) \_\_\_\_\_

Codice cliente (è indicato sulla sua bolletta, nella sezione "DATI CLIENTE") \_\_\_\_\_

Autolettura \_\_\_\_\_ Data autolettura \_\_\_\_\_

## NOTE AGGIUNTIVE

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

È la prima volta che ci scrive per questo reclamo? \_\_\_\_\_

L'ho già fatto con un'altra lettera, fax o e-mail spedita \_\_\_\_\_

Indirizzata a \_\_\_\_\_

E mi è stato risposto con lettera n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ la risposta non era:

- chiara/completa
- il problema non è stato ancora risolto
- il problema si è ripresentato

Data ..... Timbro e Firma per accettazione. Il Cliente ✕ .....