



Gentile cliente,

la compilazione del **modulo di reclamo fatturazione importi anomali** <sup>(1)</sup>, che trova nella pagina seguente, è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

**MODALITÀ DI INOLTRO.** Il modulo di reclamo fatturazione importi anomali può essere inoltrato a mezzo posta in Via F. Fazi, 15 – 06034 – Foligno (PG); oppure, via fax al numero 0742.621.765; oppure, via e-mail all'indirizzo: [clienti@themaenergia.it](mailto:clienti@themaenergia.it) con oggetto: Reclamo fatturazione importi anomali

**MODALITÀ DI GESTIONE.** Thema Energia, in conformità a quanto stabilito dall' ARERA – Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, ai sensi dell'Allegato A della Delibera ARG/com 413/16 e s.m.i, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo fatturazione importi anomali entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata entro i termini previsti. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi dell'Allegato A della Delibera ARG/com 413/16 e s.m.i, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

**INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI** I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sottoscritto, così come previsto dall'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

Saluti.

**THEMA ENERGIA Srl.**

(1) Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di energia elettrica si intende 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 dodici mesi; b) contenenti ricalcoli di cui all'articolo 6, comma 6.3, della 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; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della 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. Per reclamo per fatturazione di importi anomali relativi alla fornitura di gas naturale si intende 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, comma 6.3, della Bolletta 2.0, 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; c) contenenti ricalcoli di importi precedentemente fatturati a seguito di una modifica delle componenti di prezzo applicate di cui all'articolo 6.4 della Bolletta 2.0 il cui importo sia superiore al doppio dell'addebito più elevato fatturato negli ultimi dodici 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. (rif.to artt. 9.1 e 9.2 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com).



## MODULO DI RECLAMO FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

(Allegato A Delibera 413/2016/R/com e s.m.i.)

\*Attenzione: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori

Denominazione e Ragione Sociale*	Partita IVA*	Codice Fiscale*	
Indirizzo fornitura* . Via *	N°*	Comune*	CAP* Prov*
LEGALE RAPPRESENTANTE	Nome	Cognome	E-mail
REFERENTE	Nome	Cognome	E-mail

Per la seguente fornitura:

(Se il reclamo/informazione riguarda l'energia elettrica compilare il box "Energia Elettrica"; se riguarda il gas naturale compilare il box " Gas Naturale"; se riguarda sia l'energia che il gas compilare entrambi i box)

Energia Elettrica		Gas Naturale	
Codice POD(1)*	I T	Codice PDR (3)*	
Numero Cliente(2)*		Numero Cliente(4)*	
Data autolettura* (GG/MM/ANNO)		Data autolettura* (GG/MM/ANNO)	
Autolettura del contatore*		Autolettura del contatore*	Smc -
Contatore a fasce orarie	F1 KWh - F2 KWh - F3 KWh -		
Autolettura del contatore*			
Contatore monorario*	KWh -		

Se desideri che la risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello della fornitura oppure tramite e-mail indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email\* \_\_\_\_\_

Argomento del reclamo:  Fatturazione importi anomali

DESCRIZIONE (illustrare la motivazione del reclamo e/o le informazioni che si desidera ricevere)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Indicare con una "X" l'argomento prescelto:

1) La prestazione di verifica contatore, potrebbe comportare l'addebito di costi qualora il contatore risultasse funzionare correttamente:			
Energia elettrica -Richiesta di verifica contatore	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Gas naturale -Richiesta di verifica contatore
			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2) Insieme alle autoletture sopra riportate si allega foto-letture contatore, utili al servizio tecnico			
Energia elettrica	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Gas naturale
			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Thema Energia Srl informa che i dati personali sono raccolti e trattati per dare seguito alla segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito [www.themaenergia.it](http://www.themaenergia.it). Titolare del trattamento è Thema Energia S.r.l. con sede legale in V. F.Fazi 15- Foligno (PG). Per esercitare i diritti previsti dal GDPR, Regolamento UE 2016/679 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy@themaenergia.it](mailto:privacy@themaenergia.it).

Data

\_\_\_\_\_

Firma del Legale Rappresentante/Idoneo Procuratore. (Timbro)

- (1) Il codice POD identifica la fornitura di Energia Elettrica; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"
- (2) Da compilare solo se non disponibile il codice POD (il dato CLIENTE è riportato nella sezione in alto della sua bolletta)
- (3) Il codice PDR identifica la fornitura di Gas naturale; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA"
- (4) Da compilare solo se non disponibile il codice PDR (il dato CLIENTE è riportato nella sezione sezione in alto della sua bolletta)