



MODULO RECLAMI FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

Gentile Cliente,

Il presente modulo di reclamo è stato introdotto con Delibera ARERA 17/2016/R/com del 21.01.2016 e ss.mm. e ii. Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta:

a) superiori al 150% (clienti domestici) **e al 250%** (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, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione;

b) gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture **superiori al 150% (clienti domestici) **e al 250%** (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.**

Prima di utilizzare il Modulo, chiama il nostro Servizio Clienti al numero 800.036.800 da telefono fisso o al numero 070.7968763 da cellulare, e ci spieghi il motivo del suo reclamo. **I problemi segnalati potrebbero trovare soluzione immediata**. Se ha dubbi o domande sulla compilazione del modulo e se desidera informazioni sull'argomento del suo reclamo il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 (escluso festivi).

Può spedire il Modulo Reclami attraverso tre modalità:

- **In formato cartaceo** a Ajò Energia Srl via Francesco Ciusa 101, 09131 Cagliari
- **tramite fax** al numero 070.7968765
- **all'indirizzo mail** servizioclienti@ajoenergia.it, stampato, compilato e scannerizzato, accompagnato da una copia del documento d'identità

In caso di reclamo sarà cura della Società rispondere secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con delibera 413/2016/R/com del 21.07.2016 e ss.mm. e ii. (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale)

Dati Cliente:

Nome e Cognome/Ragione Sociale: _____

Codice Fiscale: _____ P. iva: _____

Via: _____ n°: _____ Città: _____ Provincia: _____ Cap: _____

Nº telefono/cellulare: _____ e-mail: _____

Ajò Energia Srl

Via Francesco Ciusa, 101 - 09131 Cagliari

Numero verde da telefono fisso:

800 036 800

Numero da cellulare:

070 79 68 763

www.ajoenergia.it

**Dati Fornitura:**

Codice Cliente: _____

Indicare la/e fornitura/e per la quale si effettua il reclamo:

- ENERGIA ELETTRICA **POD¹:** _____
- ENERGIA ELETTRICA **POD¹:** _____
- ENERGIA ELETTRICA **POD¹:** _____

- GAS NATURALE **PDR²:** _____
- GAS NATURALE **PDR²:** _____
- GAS NATURALE **PDR²:** _____

1,2: i codici POD e PDR sono indicati nella prima pagina della fattura, nel riquadro in alto a destra, dove sono presenti anche tutti gli altri dati tecnici della fornitura. Il codice POD può essere composto da 14 o 15 caratteri.

Importo anomalo di € _____. Relativo alla bolletta _____. Emessa il ____/____/_____.

Se il reclamo è dovuto alla casistica b) della nota informativa introduttiva, indicare anche:

- Autolettura energia elettrica:
Data autolettura: ____/____/____ F1: _____ kWh F2: _____ kWh F3: _____ kWh - FO: _____ kWh
- Autolettura energia elettrica:
Data autolettura: ____/____/____ F1: _____ kWh F2: _____ kWh F3: _____ kWh - FO: _____ kWh
- Autolettura energia elettrica:
Data autolettura: ____/____/____ F1: _____ kWh F2: _____ kWh F3: _____ kWh - FO: _____ kWh
- Autolettura gas naturale:
Data autolettura: ____/____/____ m³
- Autolettura gas naturale:
Data autolettura: ____/____/____ m³
- Autolettura gas naturale:
Data autolettura: ____/____/____ m³

Ajö Energia Srl

Via Francesco Ciusa, 101 - 09131 Cagliari

Numeri verde da telefono fisso:

800 036 800

Numeri da cellulare:

070 79 68 763

www.ajoenergia.it



Indicare il motivo del reclamo

Indicare se è la prima volta che scrive per questo reclamo: SI NO

Se si spunta il no, indicare quando è stato spedito il precedente reclamo: _____/_____/_____

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 2016/679/UE), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo

Luogo _____

Data _____ / _____ / _____

Firma _____