



MODULO DI RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

IL/LA SOTTOSCRITTO/A

Nome e cognome:		
(di seguito indicato come "Cliente")		
Carta socio Coop ¹ n:	Codice Cliente:	
residente in Via/Piazza:	N° civico:	
CAP:	Comune:	Provincia:
Codice Fiscale:		
Telefono:	Cellulare:	
Indirizzo di posta elettronica*:		

*qualora il Cliente voglia ricevere una risposta al reclamo in via prioritaria tramite posta elettronica.

TITOLARE DELLA FORNITURA DI SEGUITO IDENTIFICATA:

Indirizzo di fornitura (se diverso da residenza):		
Via/Piazza:	N° civico:	
CAP:	Comune:	Provincia:
Punto di prelievo energia elettrica POD*:		
Punto di riconsegna gas naturale PDR:		

*Il POD può essere composto da 14 o 15 cifre. La quindicesima cifra è un numero di controllo che non è sempre presente in bolletta.

¹ con Coop si fa riferimento a Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa oppure di Unicoop Tirreno Società Cooperativa finché saranno in vigore le rispettive convenzioni.



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162
CAPITALE SOCIALE 5.000.000 I.V.

SEDE LEGALE

Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

UFFICI

Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007, n. 13 - 40127 Bologna (BO)



PRESENTA RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI RELATIVO IL SEGUENTE SERVIZIO²:

ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE

LA RICHIESTA RIGUARDA:

Importo anomalo di € _____ relativo alla bolletta n _____ emessa il _____

Se il reclamo è dovuto alla casistica b) della nota a piè di pagina precedente, indicare anche:

Autolettura EE (Contatore monorario) _____

F0 _____ data rilevazione autolettura _____

Autolettura EE (Contatore biorario) _____

F1 _____ F2 _____ F3 _____ data rilevazione autolettura _____

Autolettura GAS _____

_____ data rilevazione autolettura _____

DESCRIZIONE DETTAGLIATA DEL RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

Data

Luogo

Firma del Cliente

Inviare il modulo con una delle seguenti modalità:

- raccomandata A/R ad Alleanza Luce&Gas S.p.A. Via Trattati Comunitari Europei 1957-2007 n.13 - 40127 Bologna
- mail a servizioclienti@accendilucegas.it

² È un reclamo, introdotto con deliberazione 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

a) Sono considerati anomali gli importi, in bolletta, superiori al 150% per i clienti 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, che possono derivare da:

1. ricalcoli conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura (es. ricalcolo per lettura precedentemente errata; per ricostruzione dei consumi; per altre motivazioni, da specificare a cura del venditore);
2. ricalcoli 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) Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% per i clienti domestici dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.



ALLEANZA LUCE&GAS S.p.A. - in breve ALG S.p.A. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Coop Alleanza 3.0 Società Cooperativa, Castenaso (BO) | C.F. e P.IVA 03386091205 - R.E.A. di Bologna n. 515162
CAPITALE SOCIALE 5.000.000 I.V.

SEDE LEGALE

Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

SEDE LEGALE

Via Villanova 29/7 | 40055 - Villanova di Castenaso (BO)

**Allegare:**

N.1 fotocopia leggibile fronte e retro della carta d'identità in corso di validità del soggetto firmatario del presente documento.

INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

ALG S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 TIQV e s.m.i., si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo e alla sua richiesta di rettifica per importi anomali e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo/ richiesta di rettifica per importi anomali da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà a inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. In caso di mancato rispetto delle tempistiche di risposta avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile, come previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas ai sensi della del. ARG/com 164/08 s.s.m.i..

Prende atto infine della seguente informativa di Alleanza Luce&Gas, resa ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679 (c.d. "GDPR"):

La informiamo che Alleanza Luce&Gas S.p.A. svolge il trattamento dei Suoi dati personali per poter stipulare il contratto, adempiere alle obbligazioni contrattuali ed espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato. Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento sono strettamente funzionali alla gestione della presente richiesta.

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni contrattuali vigenti. I Suoi dati personali potranno essere comunicati alle varie società di distribuzione operanti sul territorio ove sono ubicate le forniture, per lo svolgimento delle attività di propria competenza (es. lettura e verifica degli strumenti di misura), agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi e dei pagamenti, a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali al presente trattamento, ad autorità ed amministrazioni pubbliche in assolvimento di obblighi di legge. Per ulteriori informazioni, ovvero per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e segg. del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, reclamo sull'utilizzo dei propri dati personali, ecc.), può scrivere al Responsabile della Protezione dei Dati di Alleanza Luce & Gas S.p.A., Titolare del trattamento, con sede legale in via in Castenaso (BO), frazione di Villanova, via Villanova 29/7; contatto del DPO : DataProtectionOfficer@alleanzalucesgas.it. Informativa privacy completa: <https://www.accendilucegas.it/privacy-policy/>