



Comune di Robecco sul Naviglio

Provincia di Milano

## RECLAMI GAS

L'Amministrazione Comunale di Robecco sul Naviglio ha attivato uno sportello a sostegno di coloro che malauguratamente dovessero incappare in provvedimenti difformi e/o non chiari da parte della società venditrice del GAS. L'ufficio preposto per eventuali segnalazioni e/o chiarimenti è:

Ufficio Ecologia – 0294978042 – Sig. Aurelio Negroni

In questa sezione troverete, oltre alle modalità previste dall'Autorità per l'Energia sulla sospensione del servizio GAS, un modulo di reclamo da inviare a ITALCOGIM e un esempio di lettura della bolletta del GAS.

### **Preavviso e sospensione**

Se il cliente non paga entro i termini indicati in bolletta, il venditore deve inviare una raccomandata (non è necessario l'avviso di ritorno) con l'indicazione:

- del termine ultimo per il pagamento;
- delle modalità con cui comunicare l'avvenuto pagamento (telefono, fax, ecc.);
- del termine previsto per la sospensione della fornitura, se il cliente continua a non pagare;
- del costo delle eventuali operazioni di sospensione e riattivazione della fornitura.

Se il cliente non paga il venditore può dare corso alla sospensione della fornitura.

### **Garanzie per il cliente**

La fornitura non può essere sospesa se il cliente non è stato preavvisato con raccomandata. Inoltre, la fornitura non può essere sospesa nei seguenti casi:

- quando il pagamento della bolletta è già stato eseguito ma non ancora comunicato al venditore dall'incaricato alla riscossione per una causa non imputabile al cliente;
- se l'importo non pagato è inferiore o uguale al deposito cauzionale;
- in caso di mancato pagamento di servizi diversi dalla fornitura di gas (ad esempio la fornitura di energia elettrica) quando tale fornitura è erogata da un'impresa multiservizio;
- nei giorni di venerdì e sabato e nei giorni festivi e prefestivi;

- per cause non previste in modo dettagliato nel contratto di vendita e quindi non note al cliente;
- in caso di mancata sottoscrizione del contratto di fornitura.

### **Il venditore può sospendere la fornitura anche senza preavviso in soli tre casi:**

- per accertata appropriazione fraudolenta di gas (furto di gas);
- per manomissione e rottura dei sigilli del contatore;
- per utilizzo degli impianti in modo non conforme al contratto di vendita.

### **Chi può presentare il reclamo**

I reclami all'Autorità per l'energia elettrica e il gas relativi al rispetto, da parte degli esercenti, dei livelli qualitativi e tariffari nei settori di competenza dell'Autorità possono essere presentati da consumatori o utenti, anche se esercenti, e dalle associazioni di consumatori o di utenti.

Le associazioni di consumatori o di utenti devono indicare il possesso dei requisiti di legittimazione definiti nel regolamento approvato con la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas [n. 44/97](#) del 16 maggio 1997, come modificato con deliberazione [n. 56/99](#) del 7 maggio 1999.

### **Procedura di reclamo**

Prima di presentare il reclamo all'Autorità per l'energia elettrica e il gas occorre: **presentare un reclamo scritto all'esercente**, con una modalità che consenta di provare la data del ricevimento (ad esempio, presentazione agli uffici dell'esercente, che è tenuto a rilasciarne ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento; telex; telefax con domanda di conferma scritta di ricevimento; telegramma con avviso di ricevimento; posta elettronica, o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato);

- **attendere la risposta scritta** che l'esercente è tenuto a fornire.

### **Il reclamo può essere presentato all'Autorità per l'energia elettrica e il gas:**

- **se la risposta scritta dell'esercente non è soddisfacente;**
- **se sono trascorsi almeno trenta giorni dalla data in cui l'esercente ha ricevuto il reclamo e questi non ha ancora fornito una risposta.**

Il reclamo può essere presentato contemporaneamente all'esercente e all'Autorità per l'energia elettrica e il gas se si riferisce a situazioni che possono provocare danni gravi e irreparabili. In questo caso è necessario indicare i motivi di pericolo e i danni gravi e irreparabili che possono derivare

dalla situazione cui si riferisce il reclamo. La fondatezza dei motivi indicati sarà valutata dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

### **Presentazione del reclamo**

Il reclamo, redatto in modo leggibile e completo, deve essere inviato tramite posta o fax a:

**Autorità per l'energia elettrica e il gas**  
**piazza Cavour 5**  
**20121 Milano**  
**fax n. 02.65565230 / 02.65565266.**

Al reclamo devono essere allegati:

- copia della ricevuta o dell'avviso di ricevimento del reclamo presentato all'esercente;
- copia della risposta al reclamo da parte dell'esercente;
- copia del contratto (ove disponibile) o di altra documentazione relativa al contratto.

Per una valutazione più rapida ed efficace è inoltre opportuno allegare copia del reclamo presentato all'esercente e dei documenti idonei a provare l'irregolarità oggetto del reclamo.

Quando il reclamo risulta irregolare o incompleto ne viene data comunicazione all'autore entro quindici giorni, assegnando un termine per la regolarizzazione o il completamento.

### **Conseguenze del reclamo**

La presentazione di un reclamo all'Autorità per l'energia elettrica e il gas non comporta automaticamente l'apertura di un procedimento nei confronti dell'esercente.

Gli uffici dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas valutano la regolarità, la completezza e la fondatezza del reclamo ai fini di un eventuale intervento per l'esercizio delle proprie competenze.

Se il reclamo risulta manifestamente infondato, o comunque non diretto a dare impulso ad interventi di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, se non è regolarizzato o completato entro i termini indicati, o se l'istanza è stata nelle more soddisfatta dall'esercente, ne viene disposta l'archiviazione, che viene comunicata ai soggetti interessati.

**MODULO INOLTRO RECLAMO O RICHIESTA INFORMAZIONI**

- RECLAMO PRESENTATO DA**  
 **INFORMAZIONE RICHIESTA DA**

Sezione 1  
Nome e cognome .....  
Codice di fornitura .....  
Indirizzo e nr. Civico .....  
Comune ..... CAP ..... Provincia .....  
Telefono ..... fax .....

**OGGETTO DEL RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI**

- Sezione 2  
 LAVORI (preventivi, sopralluoghi, allacci, attivazioni) / PROBLEMI TECNICI  
 FATTURAZIONI / PAGAMENTI / RIMBORSI  
 CONTATTI CALL CENTER  
 QUALITA' DEL SERVIZIO IN GENERALE  
 CONTRATTO FORNITURA  
 Altro (specificare)

**DESCRIZIONE**

(Specificare le circostanze, le motivazioni e tutti gli elementi utili al fine di un'esaustiva valutazione e gestione del reclamo)

Sezione 3  
.....  
.....  
.....  
.....

**DOCUMENTAZIONE ALLEGATA**

(eventuale documentazione utile per la valutazione della richiesta di informazione o per la risposta al reclamo/richiesta informazioni)

Documento 1: .....  
Documento 2: .....

**IN CASO DI RECLAMO:**

Sezione 4  
Data in cui si è verificato il problema ...../...../..... (GG/MM/AA)  
Precisare se si è verificato per la prima volta  SI  NO

**Segnalo che ho già inoltrato analogo reclamo/richiesta informazioni**

- con lettera indirizzata a ..... inoltrata il .....  
 verbalmente all'ufficio di ..... il .....  
 telefonicamente al call center in data .....

**e che ho ricevuto riscontro con lettera protocollo Nr. .... del ..... ma**

- La risposta non era chiara  
 Il problema non è ancora risolto  
 Il problema si è presentato nuovamente

Ai sensi e per effetti della legge 196 del 30 giugno 2003, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo/richiesta informazioni.

Data ..... Firma.....

### **A cosa serve il modulo inoltro reclamo o richiesta informazioni**

Gentile cliente, abbiamo predisposto il presente modulo per agevolare nell'effettuare eventuali segnalazioni della Sua insoddisfazione o, più semplicemente, per richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura gas metano.

Per metterci nelle condizioni di fornirLe risposte adeguate, il modulo Le permette di descrivere in modo esauriente, l'eventuale motivo di insoddisfazione o il quesito che ci vuole sottoporre.

Il suo reclamo o richiesta di informazioni, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più aderente alle esigenze dei nostri clienti.

### **Le soluzioni o le risposte ai problemi, comodamente a casa tramite telefono**

Ci permetta di rammentarLe che, prima di inviarci un reclamo o richiesta di informazioni, per tutte le problematiche relative al servizio distribuzione gas, è attivo il numero verde gratuito 800.422.422, attraverso il quale può ottenere da personale competente, stando comodamente a casa Sua, la risoluzione delle cause di insoddisfazione o i chiarimenti e informazioni necessari.

### **Chiarezza e completezza delle informazioni per una risposta veloce ed esauriente**

Nel caso in cui volesse comunque trasmetterci un reclamo o richiesta informazioni per iscritto utilizzando il presente modulo, La preghiamo di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate nel seguito.

Infatti, il modulo compilato correttamente, ci permetterà di risponderLe in modo più rapido ed esauritivo.

### **Invio del modulo compilato**

Effettuata la compilazione, potrà trasmettere il modulo utilizzando uno dei seguenti canali:

- tramite posta, inviandolo a Italcogim Energie, casella postale aperta Modugno 1, 70026 Modugno (BA)
- tramite fax al numero 02/32952564.

### **La risposta**

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni, Le invieremo una risposta scritta all'indirizzo che Lei ci avrà fornito, nei tempi definiti dalla Delibera 168/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Riceverà una risposta adeguata al Suo reclamo o richiesta di informazioni, che comprenderà anche l'indicazione delle necessarie azioni promosse dall'azienda in seguito alla Sua segnalazione.

### **Guida alla compilazione del modulo**

- Sezione 1 indicare l'indirizzo a cui vuole ricevere la risposta, quello di fornitura ed il Suo codice fornitura di 14 cifre, riportato sulla bolletta dei consumi gas;
- Sezione 2 contrassegnare con una crocetta, il motivo del reclamo fra quelli previsti. Se non lo trova tra quelli indicati, metta una crocetta su "altro";
- Sezione 3 descrivere la causa di insoddisfazione che l'ha motivata ad inoltrare il reclamo o per quale aspetto del servizio necessita di ulteriori informazioni. Qualora non fosse sufficiente lo spazio dedicato, utilizzi un altro modulo od alleggi un foglio;
- Sezione 4 indicare i riferimenti del precedente reclamo o richiesta di informazioni, inoltrati alla nostra Società per motivi analoghi.

### **Dove reperire il modulo reclami o richieste di chiarimenti e informazioni**

Il presente modulo è scaricabile direttamente dal sito internet [www.italcogimenergie.it](http://www.italcogimenergie.it)

La ringraziamo per l'attenzione prestata.

Numero Identificativo da utilizzare nelle comunicazioni

Indirizzo di fornitura

## FORNITURA GAS

NUMERO 001 000 0000000

Ubicazione: Via Italia, 1

Indirizzo spedizione fattura

0011130002605 - Dic 2004 N - 0080026736  
26736  
HYM 26736

MARIO ROSSI

VIA ROMA 1  
00100 ROMA RM

Gentile Cliente MARIO ROSSI, Le inviamo la fattura relativa alla fornitura Gas.

Consumi	Importo da pagare	Scadenza
31 metri cubi Dal 30/11/2004 Al 13/12/2004	17,09 Sul retro il dettaglio di tutte le voci	15 Febbraio 2005

Evidenza consumi, importo e scadenza

Informazioni e notizie

### Il prezzo del gas aumenta, ma non troppo

L'Autorità per l'energia Elettrica ha provveduto all'aggiornamento delle tariffe relative al trimestre gennaio - marzo 2005. Tali aggiornamenti sono stati determinati tenendo conto degli andamenti dei prezzi internazionali dei combustibili.

E pur in presenza di rilevanti aumenti dei prezzi petroliferi, le variazioni tariffarie risultano comprese entro il tasso di inflazione. Ma vediamo cosa è accaduto nel settore gas. L'impatto degli aumenti internazionali dei prezzi è stato attenuato aggiornando anche le metodologie ed i riferimenti di calcolo della tariffa. Rispetto al gennaio 2004, sempre a fronte di un aumento del 55% dei prezzi petroliferi che trascinano quelli del gas, e considerando l'inflazione pari al 2%, la variazione tariffaria in termini reali corrisponde ad un aumento dell'1,1%.

### Alcune informazioni riguardanti il Deposito Cauzionale

Ancora una volta dobbiamo fare riferimento ad una delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas, la numero 229 del 2001.

E nello specifico dobbiamo tenere in considerazione gli articoli n. 13 e n. 17, perché è proprio qui che si rilevano alcune informazioni relative all'adeguamento periodico del deposito cauzionale versato. In buona sostanza il valore del deposito cauzionale subirà variazioni nel caso in cui i consumi del singolo cliente risultino variati del 20%, in più o in meno, rispetto a quelli dell'anno termico precedente.

Le ricordiamo che, come ogni anno, Italcogim Vendite ha deciso di accreditare in questa bolletta, gli interessi maturati sul deposito cauzionale da lei versato. Una scelta che, pur non imposta dalla normativa vigente, Italcogim Vendite ha deciso di compiere nell'ottica di agevolare la propria clientela.

# Fattura Gas

Numero fornitura 001 000 000000

Fattura numero 100000000 del 1 Gennaio 2005  
Intestata a ROSSI MARIO  
VIA ROMA 1, 00100 ROMA RM  
Cod. Fisc. ABCDEFGH01234567

Tipo Tariffa: TARIFFA T2 - T.U. 10 RISCALDAMENTO INDIVIDUALE USO PROMISCUO

Deposito cauzionale versato: 77,00

Periodo di fatturazione: Dicembre 2004

Rilevazione dei consumi misurati con contatore n. 00000001

Consumo progressivo anno termico (mc) 31  
(dal 1/10 e comprensivo dei volumi fatturati con la presente bolletta)  
PCS convenzionale GJ/mc: 0,03995 Coefficiente M: 1,02

Letture precedenti stimata al 30/11/2004 1578 mc  
Letture attuale effettiva al 13/12/2004 1609

Consumo 31  
Totale consumo 31

**Dettaglio Importi**

	gg	mc	euro/mc	euro	IVA
--	----	----	---------	------	-----

<b>Gas</b>					
dal 30/11/2004 al 13/12/2004	13				
Importo Fascia 1		31	0,26788400	8,30	20%

<b>Imposta di consumo</b>					
dal 30/11/2004 al 13/12/2004	13	31	0,03865160	1,20	20%

<b>Addizionale regionale</b>					
dal 30/11/2004 al 13/12/2004	13	31	0,01932580	0,60	20%

<b>Quote fisse</b>	gg		euro/gg		
	13		0,08219200	1,07	20%

<b>Addebiti</b>					
Riporto debito da bolletta precedente				6,01	FCI

<b>Accrediti</b>					
Interessi deposito cauzionale				2,32	E15

**Dettaglio imponibili ed imposte**  
IVA 20% su imponibile euro 11,17 2,23  
E15-Escuso art.15 euro 2,32-  
FCI-Fuori campo IVA euro 6,01

**Totale Euro** 17,09

Salvo conguaglio

Gentile Cliente, il pagamento del presente documento deve essere effettuato entro la scadenza presso un Ufficio Postale o con carta di credito tramite il sito [www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it).

I pagamenti risultano regolari alla data della presente fattura.

Gentile cliente, come potrà notare dai periodi di fatturazione sotto indicati abbiamo modificato la frequenza di fatturazione dei suoi consumi. La informiamo pertanto, che la prossima bolletta, relativa al periodo di consumo di Gennaio 2005 le arriverà a Febbraio. Se avesse necessità di chiarimenti non esiti a contattarci al Numero Verde 800 422 422.

Periodi di fatturazione:

Gen	Mar	Mag	Set	Nov	Dic
-----	-----	-----	-----	-----	-----

## Informazioni utili

Morosità.

La bolletta deve essere pagata entro la data di scadenza, come indicato dalla delibera n. 229 dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas. Qualora il pagamento venga effettuato in ritardo verranno addebitati gli interessi di mora pari al tasso ufficiale di riferimento indicato dalla Banca d'Italia, aumentato di 3,5 punti a decorrere dalla scadenza sino alla data di pagamento. Verranno anche addebitati anche i costi relativi ai solleciti scritti. Il cliente potrà comunicare l'avvenuto pagamento via fax al n. 080.5389351

In caso di ulteriore inadempienza del cliente, la fornitura verrà sospesa previo preavviso tramite raccomandata trascorsi 15 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata stessa.

Gli interventi di sospensione ed eventuale successiva riattivazione della fornitura comporteranno un addebito di un minimo di 80 euro.

## Pronto intervento

Numero Verde  
**800-510.171**

## Servizio Clienti

Numero Verde  
**800-422.422**

Per qualunque chiarimento potete scrivere una email a: [clienti@italcogim.com](mailto:clienti@italcogim.com) oppure recarvi presso il Punto Italcogim in P.za Libertà 5, ai seguenti orari:  
venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30

## Autolettura

Numero Verde  
**800-993.330**

**Dal 24 Gennaio 2005 al 02 Febbraio 2005**  
Ricordati di comunicare il tuo numero di fornitura e i numeri neri che indicano i tuoi consumi. Tutto questo puoi farlo anche con il sito internet [www.italcogim.com](http://www.italcogim.com)

Intestazione  
fattura

Tipo tariffa e  
deposito cauzionale

Periodo di fatturazione  
e dettaglio consumi

Dettaglio importi

Totale da pagare

Frequenza di fatturazione

Informazioni utili

Autolettura