



## **I RECLAMI ALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

### **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 che li rappresentano.

### **LA 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). Di norma il recapito per l'inoltro all'esercente, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni viene riportato in bolletta;
- attendere la risposta scritta che l'esercente è tenuto a fornire in 20 giorni lavorativi fino al 30 giugno 2009 ed in 40 giorni a partire dal 1° luglio 2009;

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

- se la risposta scritta dell'esercente non è soddisfacente;
- se è trascorso il tempo previsto per la risposta dell'esercente 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 del reclamo e 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;

- frontespizio dell'ultima bolletta ricevuta da cui si evincano gli elementi che consentono l'identificazione del punto di fornitura e il nome dell'esercente.

Quando il reclamo risulta irregolare o incompleto ne viene data comunicazione dagli uffici dell'Autorità al cliente interessato, 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.