

Reclami

Abbiamo predisposto questi moduli secondo le modalità previste dalla Delibera AEEG 413/2016/R/com e s.m.i. Puoi inviare questi moduli alla mail reclami@azzalinienergiesrl.it.

MODULO RECLAMO



Centro Energia Belluno
Via Mares, 2 / tel. 0437 942908 / fax 0437 27068

MODULO DI RECLAMO

Gentile Cliente, abbiamo predisposto questo modulo per agevolare nell'eventuale inoltro di una segnalazione di disservizio. Per consentirci di fornire risposte adeguate, il modulo Le permette di descrivere in modo esauriente l'eventuale motivo di insoddisfazione che ci vuole esporre. Prima di inviare tale reclamo Le ricordiamo che è possibile rivolgersi ai nostri sportelli o al nr 0437 942908 attraverso i quali può ottenere da personale competente, tutti i chiarimenti e informazioni a Lei necessari.

Invio del modulo: nel caso intendesse comunque procedere con l'inoltro del reclamo, dopo averlo compilato potrà inviarlo:

 **A MEZZO POSTA O CONSEGNA A MANO A**
AZZALINI ENERGIE SRL
Via Mares, 2 - 32100 - Belluno (BL)

 **A MEZZO E-MAIL:**
reclami@azzalinienergiesrl.it

È fatta salva la sua facoltà di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione scritta contenga le informazioni richieste. Esamineremo la sua segnalazione ed avremo cura di fornire una risposta scritta secondo i tempi e con le modalità previste dalla Delibera AEEG 188/2012 e s.m.i.

	DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE:
INTESTATARIO DEL CONTRATTO	COGNOME E NOME: _____
	RAGIONE SOCIALE: _____
INDIRIZZO POSTALE	VIA E CIVICO: _____
	CAP E COMUNE: _____
INDIRIZZO E-MAIL	_____
TELEFONO	_____
INDIRIZZO DI FORNITURA	VIA E CIVICO: _____
	CAP E COMUNE: _____
IL RECLAMO RIGUARDA	<input type="checkbox"/> GAS <input type="checkbox"/> PDR <input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA <input type="checkbox"/> POD
OGGETTO DEL RECLAMO	<input type="checkbox"/> Fatturazione dei consumi <input type="checkbox"/> Recapito bollette <input type="checkbox"/> Letture <input type="checkbox"/> Rapporti con il personale <input type="checkbox"/> Sollecito di pagamento <input type="checkbox"/> Interventi o lavori richiesti (spostamenti, verifica, ecc)

SEGNALARE IL MOTIVO DEL RECLAMO E POSSIBILMENTE LA DATA IN CUI SI È VERIFICATO IL PROBLEMA:

Luogo e data _____ Firma _____

AZZALINIENERGIE.IT

Sede legale e amministrativa
via Mares 2, 32100 Belluno

TEL: 0437 942908
FAX: 0437 27068

PEC: azzalinienergiesrl@pec.it
CF/P. I VA 01192250254

Delibera AEEG 413/2016/R/com del 21/7/2016

Il venditore rende disponibile nel proprio sito internet, con accesso diretto dalla home page, in modalità anche stampabile, e presso gli eventuali sportelli fisici, un modulo per il reclamo scritto da parte del cliente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a. i recapiti di cui al comma 8.1 ai quali inviare il reclamo;**
- b. i dati identificativi della fornitura e del cliente finale:**
 - (i) il nome ed il cognome;
 - (ii) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
 - (iii) il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas, entrambi);
 - (iv) il codice cliente, ove il codice di cui al successivo punto vi non sia disponibile;
 - (v) l'indirizzo di fornitura;
 - (vi) il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR), ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- c. una breve descrizione dei fatti contestati.**

Il modulo riporta, inoltre, la classificazione per argomenti (1° livello) di cui alla tabella 5, in modo che il cliente possa indicare l'argomento del proprio reclamo.

Servizio Conciliazione

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dal 01 gennaio 2017 dall'Autorità per mettere a disposizione dei clienti finali di Energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori.

L'obiettivo è far incontrare le parti in causa alla presenza di un conciliatore. L'Autorità ha disposto in alternativa la risoluzione della controversia

in maniera extragiudiziale dinanzi ad organismi appositamente individuati (ADR - alternative dispute resolutions).

Tale tentativo consente di risolvere in maniera bonaria la controversia prima di che il giudice della giustizia ordinaria si esprima nel merito.

La domanda di conciliazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità o agli organismi ADR può essere presentata via web, posta o fax, direttamente o mediante un delegato.

Per poter usufruire di questo servi-

zio è necessario aver presentato un reclamo scritto all'operatore interessato e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente. Per quanto riguarda le tempistiche, devono essere trascorsi 50 giorni dall'inizio del reclamo e non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso. Non è possibile presentare domanda di conciliazione quando per la stessa controversia sia già stato avviato o concluso un tentativo di conciliazione, quando il Servizio Conciliazione abbia archiviato la domanda per rinuncia o mancata comparizione al primo incontro dell'attivante.