



PROCEDURA GESTIONALE
"GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI
INFORMAZIONI"

PG-DEN-07-M01-T

Rev. 1

Pag. 1 di 2

"MODULO SEGNALAZIONI, RECLAMI
E RICHIESTE INFORMAZIONI"

RICHIESTA INFORMAZIONI

RECLAMO

SEGNALAZIONE

DATI DEL SEGNALANTE / INTESTATARIO DEL CONTRATTO

PRIVATO

AZIENDA

Nome Cognome/Ragione Sociale (*) _____

Indirizzo fornitura (*): Via _____ n° _____ Città _____ Prov. _____ CAP _____

Telefono _____ E-mail _____ @ _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE (barrare il quadratino in corrispondenza dell'oggetto di riferimento- vedi descrizione pag. seguente)

Contratti Morosità e sospensione Mercato Fatturazione Misura

Bonus sociale Qualità commerciale Connessioni, lavori e qualità tecnica

Altro (specificare) _____

ENERGIA ELETTRICA

Conto Contrattuale (*) _____ POD IT _____
(se disponibile, reperibile in bolletta)

CONTENUTO SINTETICO DELLA SEGNALAZIONE(*)

Luogo, Data _____

Firma _____

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di è finalizzata a comprendere meglio le Sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.

✉ **MODALITA' DI INOLTRO**

Il presente modulo di Reclamo può essere inoltrato informa scritta a Dolomiti Energia S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

Dolomiti Energia S.p.A. - Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO

Telefono 0461-362.330 Fax 0461-362.332

E-mail: info.trenta@dolomitienergia.it

N. Verde (mercato Tutelato) 800-99.00.78

📄 **MODALITA' DI GESTIONE**

Dolomiti Energia S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'Autorità per l'energia Elettrica e il Gas ai sensi della Del. 413/2016, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo **entro 40 giorni solari** e a risolvere l'irregolarità rilevata.

Il reclamo da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, si provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'AEEGSI ai sensi della Del. 413/2016, pari a 25,00€ che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile

📄 **INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13, D. LGS. 30.06.2003, N. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali, La informiamo che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di Dolomiti Energia S.p.A. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. LGS. 30.6.2003, N. 196.

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

- **Contratti:** Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
- **Morosità e sospensione:** Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor).
- **Mercato:** Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
- **Fatturazione:** Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
- **Misura:** Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
- **Conessioni, lavori e qualità tecnica:** Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
- **Bonus sociale:** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
- **Qualità commerciale:** Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
- **Altro:** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Delibera 209/2016 dell'AEEGSI

La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione.

La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo. Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio.

La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito www.conciliazione.energia.it.