

**Modulo per la presentazione di un reclamo ai sensi della deliberazione  
dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 661/2018/R/tlr s.m.i.**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a Loc/CAP  
\_\_\_\_\_ via/piazza \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_ codice cliente \_\_\_\_\_ con riferimento  
alla fornitura di energia termica relativo all'indirizzo a Loc/CAP \_\_\_\_\_ ,

via/piazza \_\_\_\_\_ presenta ad Alperia Smart Services Srl il reclamo  
in calce.

Tipologia di fornitura:                      Riscaldamento                      Acqua calda igienico sanitaria

Breve descrizione dei fatti contestati:

Il modulo di reclamo può essere inviato:

- all'indirizzo postale di 39100 Bolzano, via Dodiciville 8
- via fax al numero 0471 987 141
- tramite posta elettronica all'indirizzo [service@alperia.eu](mailto:service@alperia.eu).

Il reclamo scritto può essere inviato anche in forma libera ai canali di comunicazione sopra riportati con i seguenti contenuti minimi:

- Nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
- Indirizzo di fornitura;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- La tipologia di fornitura.

Alperia Smart Services Srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro il tempo massimo di 30 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. Qualora nel reclamo venga comunicato un recapito di posta elettronica, tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.

In caso di mancato rispetto della tempistica di risposta sopra indicata con causa imputabile all' esercente del servizio di telecalore, l' esercente corrisponderà un indennizzo pari a trenta (30) euro. L' indennizzo è crescente in relazione al ritardo nella risposta:

- se la risposta avviene oltre 30, ma entro 60 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di trenta (30) euro;
- se la risposta avviene oltre 60, ma entro 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di sessanta (60) euro;
- se la risposta avviene oltre 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di novanta (90) euro.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_