

TELERISCALDAMENTO - 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

Nome e cognome)	residente a
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Indirizzo di residenza	E-mail
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Codice Cliente

con riferimento alla fornitura di energia termica relativo all'indirizzo a Loc/CAP

in 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
 - web-ticket: alperia.eu/contact sotto la voce "scrivici"
 - tramite PEC all'indirizzo smartservices@pec.alperia.eu

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 _____