

Allegato 1 al Contratto di Trasporto

Azienda Reti Elettriche S.r.l.
Via A. Guadagnini, 31
38054 Primiero S. Martino di C. (TN)

SCHEMA RECLAMO/INFORMAZIONI/SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____ Telefono _____

e-mail _____

Servizio elettrico ☐ SI ☐ NO

POD: _____ Indirizzo di fornitura _____

Segnala a Azienda Reti Elettriche S.r.l.:

Data Firma

Modulo messo a disposizione da Azienda Reti Elettriche S.r.l.

Informativa ai sensi del D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003: i dati sopra riportati saranno trattati e conservati mediante strumenti manuali e informatici nel rispetto della sicurezza e riservatezza ai sensi delle disposizioni del D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003 ed utilizzati esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale sono raccolti. Titolare del trattamento è Azienda Reti Elettriche S.r.l. Via Guadagnini n. 31 Primiero S. Martino di C. (TN) alla quale l'interessato potrà rivolgersi per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003.

Nota per la compilazione del modulo: esente da autentica della firma ai sensi dell'art. 3, comma 10 della Legge 127/1997 ed esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 del D.P.R. 445/2000

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DI RECLAMI O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

I Clienti finali possono inviare reclami o richieste di informazioni scritte ad Azienda Reti Elettriche S.r.l. relativi ai servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Distributore e Cliente finale, con le seguenti modalità:

- ▶ compilando e spedendo il presente modulo di reclamo;
- ▶ inviando una raccomandata A/R all'indirizzo:
Azienda Reti Elettriche S.r.l.
Via Guadagnini, 31
38054 PRIMIERO S. MARTINO DI C. (TN)
- ▶ tramite e-mail normale al seguente indirizzo: info@aziendareti.com
- ▶ tramite e-mail certificata al seguente indirizzo: info@pec.aziendareti.com
- ▶ per via telematica tramite il proprio Venditore utilizzando il portale dedicato accessibile all'indirizzo web
<https://portale.aziendareti.com/>

Azienda Reti Elettriche S.r.l. si impegna a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a fornire una risposta motivata al Cliente entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo e comunque entro il termine stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA").

Ai sensi del "Testo Integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo di regolazione 2016-2023 approvato dall'ARERA con la Delibera 646/2015/R/eel e s.m.i., Azienda Reti Elettriche S.r.l. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Nella risposta motivata verranno indicati i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal Cliente finale;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata della fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicabili;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere da Azienda Reti Elettriche S.r.l.;
- e) l'elenco della documentazione allegata.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta motivata e/o delle modalità di risoluzione della controversia oggetto del reclamo, Azienda Reti Elettriche S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare lo Sportello per il consumatore dell'ARERA.