

Cognome e Nome – Ragione sociale*			
Codice Fiscale/Partita Iva*			
Indirizzo della fornitura*			
Indirizzo postale* (se diverso da quello di fornitura)			
Recapito Telefonico		E-mail	
Codice POD/PDR* (dati visibili in fattura. Qualora non disponibili, riportare il codice cliente)			
Codice Cliente (se già cliente – dato visibile in fattura)			
Conto Contrattuale (dato visibile in fattura. Qualora non disponibile, riportare il codice cliente e/o codice POD/PDR)			
Tipo di fornitura* (Energia Elettrica, Gas Naturale)			
E-mail/PEC			
<p>Se desidera che la Sua risposta al reclamo venga inviata ad un indirizzo diverso da quello che ha fornito per il Suo contratto oppure tramite e-mail lo segnali qui: Indirizzo postale/e-mail _____</p>			
<p>Se preferisce ricevere la risposta al Suo reclamo presso altra persona, riporti qui il nominativo e l'indirizzo: C/O Cognome e Nome: _____ Indirizzo: _____</p>			
<p>La informiamo che se ha fornito un indirizzo di posta elettronica, lo utilizzeremo per qualsiasi futura comunicazione riguardante la Sua fornitura (fatte salve comunicazioni che necessitino specifico mezzo di trasmissione da parte del Fornitore).</p>			

Scegliere se la richiesta è **RECLAMO** **RICHIESTA INFORMAZIONI**

Scegliere uno o più Argomenti/Sub-Argomenti oggetto del reclamo/riciesta informazioni

Argomento	Sub-Argomento	x
CONTRATTI	Recesso	
	Volture e Subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	
	Altro	

(*) DATI MINIMI OBBLIGATORI AI FINI DELLA VALIDITA' DEL RECLAMO (TIQV – Allegato A Del 413/16/R/come e s.m.i)

MERCATO	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
	Altro	
FATTURAZIONE	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	
	Altro	
MISURA	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
	Mancate letture	
	Altro	
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione/Pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
BONUS SOCIALE	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
QUALITA' COMMERCIALE	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
ALTRO Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	Descrizione:	
<i>Precedenti/non competenza</i>		

CONTENUTO SINTETICO DEL RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI*

Luogo, _____ data _____ Firma _____

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE:

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale/P.IVA _____

Indirizzo _____

Recapito telefonico _____ E-mail _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Luogo, _____ data _____ Firma _____

INFORMATIVA IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il richiedente dichiara di aver preso visione dell'informativa in merito al trattamento dei dati personali resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), presente sul sito della società al seguente indirizzo <https://www.dolomitienergia.it/footer/informativa-privacy.html>.

Data _____

Firma _____

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo 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 Mercato S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

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

Telefono 0461-362.330

E-mail: reclami@dolomitienergia.it

E-mail PEC: info.commerciale@cert.dolomitienergia.it

Cliente Famiglia (Mercato Libero)

nr. verde 800.030.030 (8:00 – 22:00 dal lunedì al venerdì – 8:00 – 20:00 il sabato)

Il servizio telefonico non è attivo nei giorni di festività nazionale

Cliente Impresa (Mercato Libero)

nr. verde 800.364.364 (8:00 – 18:00 dal lunedì al venerdì)

Il servizio telefonico non è attivo nei giorni di festività nazionale

Modalità di gestione

Dolomiti Energia Mercato S.p.A., in conformità a quanto stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ai sensi dell'allegato A alla Del. 413/2016/R/com e s.m.i. (TIQV), si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo **entro 30 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'ARERA ai sensi del TIQV che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile

Delibera 209/2016 (TICO) dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

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. L'eventuale accordo presso il Servizio di Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice in caso di mancato rispetto di quanto pattuito. Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio di Conciliazione di ARERA e si terrà on line, in base a quanto previsto dalla normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution). In alternativa al Servizio di Conciliazione, è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie nei settori dell'energia, presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

La domanda di conciliazione è presentata in modalità telematica sul sito web di ARERA nella sezione "Per il Consumatore".

Il Cliente finale domestico, nel caso in cui non utilizzi la modalità telematica, neppure per mezzo dell'ausilio di un'associazione o di altro delegato, può presentare la domanda di conciliazione in modalità offline, mediante posta, fax o eventuali ulteriori canali indicati sul sito web del Servizio di Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura.