

Cognome e Nome – Ragione sociale*			
Codice Fiscale/Partita Iva*			
Indirizzo della fornitura*			
Indirizzo postale*(se diverso da quello di fornitura)			
Recapito Telefonico		Fax	
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)			
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	
	Comor (Corrispettivo morosità pregresse)	

“MODULO RECLAMI, RICHIESTE INFORMAZIONI”

	Altro	
FATTURAZIONE	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
	Importi 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 _____ Fax _____

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 cliente 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")

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 Trenta inviandolo ai contatti riportati di seguito:

Trenta - Via Fersina, 23 - 38123 TRENTO
Telefono 0461-362.330 Fax 0461-362.332
E-mail: reclami.tutela@trenta.it
E-mail PEC: info@cert.trenta.it

Cliente Maggior Tutela

nr. verde 800.99.00 78 (8:00 – 22:00 dal lunedì al venerdì – 8:00 – 20:00 il sabato)

Modalità di gestione

Trenta, 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/E/com e s.m.i. (TICO) dell'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, 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.