TU.GG

Alperia Smart Services S.r.l.
Alperia Smart Services GmbH
info@tugg.eu
www.tugg.eu
Tel. +39 0471 986 111
Fax +39 0471 987 131

Sede Legale:
Via Dodiciville, 8
I-39100 BoLzano
Rechtssitz:
Zwölfmalgreiener Str. 8
I-39100 Bozen

Modulo per la presentazione di un reclamo ai sensi della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARG/com 413/2016/R/com s.m.i.

Il/La sottoscritto/a _____ residente a Loc/CAP _____ via/piazza _____ indirizzo e-mail _____ codice cliente _____ con riferimento al seguente servizio:

☐ Energia Elettrica ☐ Gas ☐ Entrambi

relativo all'indirizzo di fornitura a Loc/CAP _____ via/piazza _____ POD/PDR _____ presenta ad Alperia Smart Services Srl il reclamo in calce per il seguente argomento:

☐ Contratti ☐ Morosità e sospensione ☐ Mercato
☐ Fatturazione ☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica ☐ Misura
☐ Bonus sociale ☐ Qualità commerciale ☐ Altro

Breve descrizione dei fatti contestati:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Se il reclamo si riferisce ad una fatturazione di importi anomali, indicare l'autolettura e la data della stessa:

Contatore elettronico
solo per energia elettrica
F1 _____
F2 _____
F3 _____

Contatore non elettronico
per energia elettrica/gas naturale
F0 _____

Data lettura _____

Il modulo di reclamo può essere trasmesso via fax al numero 0471/987141 oppure tramite posta elettronica all'indirizzo service@tugg.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;
- Indirizzo di fornitura;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- Servizio, a cui si riferisce (elettrico, gas, entrambi);
- Codice cliente oppure il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR);
- Una breve descrizione dei fatti contestati.

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.

Data _____ Firma _____