



UNSERE ENERGIE

HEIZWERK SARNTHEIN Genossenschaft
Soc. Coop. TELERISCALDAMENTO SARENTINO

Allegato A - Versione 04/2024

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE
DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE 526/2021/R/TLR.**

A

Heizwerk Sarntheim Genossenschaft, Industriezone 7, 39058 Sarntheim

Oggetto: Presentazione di un reclamo

Il/La sottoscritto/a _____, residente a Loc/CAP _____, via/piazza _____, indirizzo e-mail _____, con riferimento alla fornitura di energia termica relativo all'indirizzo a Loc/CAP _____, via/piazza _____, presenta il reclamo in calce.

Tipologia di fornitura:

☐
Riscaldamento

☐
Acqua calda igienico sanitaria

Breve descrizione dei fatti contestati:

Il modulo di reclamo può essere trasmesso ad uno dei seguenti recapiti:

tramite posta a Heizwerk Sarntheim Genossenschaft, Industriezone 7, 39058 Sarntheim; tramite fax al numero 0471 620690; per posta elettronica all'indirizzo info@heizwerk.it; per PEC all'indirizzo heizwerk.sarntheim@pec.rolmail.net;

Il reclamo scritto può essere inviato anche in forma libera ai canali di comunicazione sopra riportati con i seguenti contenuti minimi:

- Nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura;
- Indirizzo di fornitura;
- Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o indirizzo posta elettronica;
- La tipologia di fornitura.

L'esercente del servizio di telecalore 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.

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.

Luogo, data _____

Firma _____