

**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 inviato:

- all'indirizzo postale di 39100 Bolzano, via Dodiciville 8
- via fax al numero 0471 987 141
- tramite posta elettronica all'indirizzo [service@alperia.eu](mailto:service@alperia.eu).

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.

In caso di mancato rispetto della tempistica di risposta sopra indicata con causa imputabile aad Alperia Smart Services Srl, verrà corrisposto un indennizzo pari a venticinque (25) 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 venticinque (25) euro;
- se la risposta avviene oltre 60, ma entro 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di cinquanta (50) euro;
- se la risposta avviene oltre 90 giorni solari, è corrisposto un indennizzo di settantacinque (75) euro.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_