

BESCHWERDEN UND SCHLICHTUNGSDIENST

Beschwerde einreichen

Eine Beschwerde einzureichen ist ganz einfach: Füllen Sie das nachstehende Formular aus, das alle Informationen enthält, die wir für eine Antwort benötigen. Wenn Sie eine E-Mail-Adresse angeben, werden Sie schneller eine Antwort erhalten. Zur Übermittlung können Sie einen der folgenden Kanäle wählen: (i) Post: Limeon GmbH | Altenmarktgasse 19, 39042 Brixen (BZ); (ii) E-Mail: support@limeon-energy.it.

Mindestinhalte für schriftliche Beschwerden in freier Form

Alternativ können Sie uns Ihre Beschwerde auch schriftlich zukommen lassen, wobei Sie mindestens folgende Angaben anführen sollten:

- Ihren Vor- und Nachnamen;
- die Post- oder E-Mail-Adresse für die Übermittlung der schriftlichen Antwort;
- die Lieferadresse;
- den alphanumerischen Identifikationscode des Verbrauchspunkt POD;
- eine kurze Beschreibung.

Wir werden Ihnen innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Datum des Eingangs antworten.

Schlichtungsdienst

Der Schlichtungsdienst für Energiekunden (im Folgenden "Schlichtungsdienst") wurde von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) eingerichtet, um den Endkunden von Strom und Gas ein einfaches und schnelles Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten mit den Betreibern zu bieten, bei dem ein fachspezifischer Schlichter den Parteien hilft, eine einvernehmliche Lösung zu finden.

Seit dem 1. Januar 2017 ist der Schlichtungsversuch bei der Schlichtungsstelle eine Voraussetzung für die Einleitung eines Gerichtsverfahrens. Jede bei der Schlichtungsstelle erzielte Vereinbarung stellt einen vollstreckbaren Titel dar, d.h. sie kann von den Parteien bei Nichteinhaltung vor dem zuständigen Richter durchgesetzt werden. Der Schlichtungsdienst, der von Acquirente Unico im Auftrag der Behörde verwaltet wird, ist kostenlos und kann erst dann in Anspruch genommen werden, wenn eine schriftliche Beschwerde an den Betreiber gerichtet wurde und eine als unbefriedigend erachtete schriftliche Antwort eingegangen ist oder 50 Tage seit der Absendung der Beschwerde verstrichen sind, in jedem Fall aber nicht später als ein Jahr ab dem Datum der Absendung der Beschwerde. Die Schlichtungsstelle kann nicht eingeschaltet werden, wenn für dieselbe Streitigkeit bereits ein gemeinsames Schlichtungsverfahren abgeschlossen oder noch im Gange ist.

Alle Haushalts- und Nicht-Haushaltskunden, die einen Stromanschluss in Nieder- oder Mittelspannung haben, können den Schlichtungsdienst in Anspruch nehmen.

Weitere Informationen über den Schlichtungsdienst finden Sie hier: www.arera.it/it/schede/C/faq-servconc.htm

Zugang zum Schlichtungsdienst: <http://conciliazione.arera.it>

Informationen anfragen

Um Informationen anzufordern, wenden Sie sich bitte an: (i) Post: Limeon GmbH | Elvaser Straße 8, 39042 Brixen (BZ); (ii) E-Mail: support@limeon-energy.it

Formular für die Einreichung einer Beschwerde gemäß dem Beschluss der Regulierungsbehörde für Energie und Umwelt ARERA ARG/com 413/2016/R/com in der geänderten Fassung.

Daten des Kunden

Name und Nachname _____ ansässig in _____ PLZ _____

E-Mail _____ Kundennummer _____

Daten zur Stromlieferung

Straße _____ PLZ _____ Nummer POD _____

reicht hiermit Beschwerde ein, beziehend auf

- | | | |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Vertrag | <input type="checkbox"/> Zahlungsverzug und Stromabschaltung | <input type="checkbox"/> Markt |
| <input type="checkbox"/> Fakturierung | <input type="checkbox"/> Anschlüsse, technische Arbeiten | <input type="checkbox"/> Ablesungen |
| <input type="checkbox"/> Sozialbonus | <input type="checkbox"/> Qualitätsstandards | <input type="checkbox"/> Sonstiges |

Kurze Beschreibung der Mängel

Wenn sich die Beschwerde auf einen außerordentlichen Rechnungsbetrag bezieht, geben Sie bitte die Selbstablesung und das Datum an: F1 _____ F2 _____ F3 _____ F0 _____ Datum _____

Das Beschwerdeformular senden Sie bitte an: (i) per Post: Via Elvas 8, 39042 Brixen; (ii) per E-Mail: info@limeon-energy.it

Limeon GmbH verpflichtet sich, innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt der schriftlichen Beschwerde zu antworten. Bei Nichteinhaltung der oben genannten Fälligkeit aus Gründen, die Limeon GmbH zuzuschreiben sind, wird eine Entschädigung in Höhe von Euro 25,00 gezahlt. Die Entschädigung erhöht sich entsprechend der Verzögerung bei der Beantwortung wie folgt:

- bei Antworten über 30, aber innerhalb von 60 Kalendertagen beträgt die Entschädigung 25,00 Euro;
- bei Antworten über 60, aber innerhalb von 90 Kalendertagen, beträgt die Entschädigung 50,00 Euro;
- bei Antworten über 90 Kalendertagen beträgt die Entschädigung 75,00 €.

Datum _____

Unterschrift des Kunden _____