

## RECLAMI E SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

### Come presentare un reclamo

Presentare un reclamo è semplice: compila il modulo indicato sotto che prevede tutte le informazioni a noi necessarie per poter rispondere. Se indichi un recapito di posta elettronica, la risposta ti sarà recapitata in modo più rapido. Per l'invio puoi scegliere uno dei seguenti canali: (i) Posta: Limeon srl | Via Mercato Vecchio 19, 39042 Bressanone (BZ); (ii) email: [support@limeon-energy.it](mailto:support@limeon-energy.it)

### Contenuti minimi per il reclamo

In alternativa, puoi inviarti il tuo reclamo anche in forma scritta, indicando i seguenti contenuti minimi:

- il nome ed il cognome;
- l'indirizzo postale o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta;
- l'indirizzo di fornitura;
- il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica POD;
- una breve descrizione.

Ti risponderemo entro trenta giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento.

### Servizio di conciliazione

Il Servizio Conciliazione Clienti Energia (di seguito "Servizio Conciliazione") è stato istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia che aiuta le parti ad individuare una soluzione di comune accordo.

Dal 1 gennaio 2017 il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziaria. L'eventuale accordo presso il Servizio Conciliazione costituisce titolo esecutivo, cioè può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti. Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito ed è attivabile solo dopo aver presentato reclamo scritto al proprio operatore e aver ricevuto una risposta scritta ritenuta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo e, comunque, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso. Il Servizio Conciliazione non è attivabile quando per la stessa controversia sia stata già conclusa o sia ancora in corso una procedura di conciliazione paritetica.

Possono attivare il Servizio Conciliazione tutti i clienti domestici e i clienti non domestici connessi in bassa tensione (BT) e media tensione (MT).

Per ulteriori informazioni sul Servizio Conciliazione consulta le FAQ dell'Autorità: [www.arera.it/it/schede/C/faq-servconc.htm](http://www.arera.it/it/schede/C/faq-servconc.htm)

Accedi al Servizio Conciliazione: <http://conciliazione.arera.it>

### Come richiedere informazioni

Per chiedere informazioni puoi rivolgerti ai seguenti recapiti: (i) Posta: Limeon srl | Via Mercato Vecchio 19, 39042 Bressanone (BZ); (ii) email: [support@limeon-energy.it](mailto:support@limeon-energy.it)

**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 Cliente

Nome e Cognome \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_  
indirizzo e-mail \_\_\_\_\_ codice cliente \_\_\_\_\_

La Sua fornitura

Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ numero POD \_\_\_\_\_

**presenta reclamo per il seguente argomento**

- |  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti     | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione                | <input type="checkbox"/> Mercato |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione  | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> Misura  |
| <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale                   | <input type="checkbox"/> Altro   |

Breve descrizione dei fatti contestati

---

---

---

---

---

Nel caso in cui il reclamo si riferisce ad una fatturazione di importi anomali, indicare l’autolettura e la data della stessa: F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_ F0 (in caso di contatore non elettronico) \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il modulo di reclamo può essere inviato: (i) posta: Via Elvas 8, 39042 Bressanone; (ii) email: info@limeon-energy.it

Limeon srl si impegna a rispondere al reclamo scritto entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento dello stesso. In caso di mancato rispetto della tempistica sopra indicata con causa imputabile a Limeon srl verrà corrisposto un indennizzo pari a euro 25,00. L’indennizzo è crescente in relazione al ritardo nella risposta:

- risposta oltre 30, ma entro 60 giorni solari l’indennizzo è pari a euro 25,00;
- risposta oltre 60, ma entro 90 giorni solari, l’indennizzo è pari a euro 50,00;
- risposta oltre 90 giorni solari, l’indennizzo è pari a euro 75,00.

Data \_\_\_\_\_

Firma del cliente \_\_\_\_\_