

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI UN RECLAMO

Ai sensi della deliberazione dell'Autorità ARG/com n° 413/2016/R/com s.m.i.

SPETTABILE:

LIO ENERGY S.R.L.
Via Gustavo Fara, 39
20124 Milano (MI)
Email: servizioclienti@lioenergy.eu

CODICE CLIENTE

COGNOME NOME / RAGIONE SOCIALE

CODICE FISCALE / PARTITA IVA

TELEFONO

E-MAIL / PEC

SERVIZIO GAS NATURALE

PDR

SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

PDR

INDICARE L'ARGOMENTO DEL RECLAMO O DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

- CONTRATTI
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE
- MERCATO
- FATTURAZIONE
- MISURA
- CONNESSIONI, LAVORO E QUALITÀ TECNICA
- BONUS SOCIALE
- QUALITÀ COMMERCIALE
- ALTRO

SEGNALAZIONE:

DATA E LUOGO /

TIMBRO E FIRMA CLIENTE /

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta a LIO ENERGY S.R.L. Direzione Generale Corrispondenza Clienti - Gestione Reclami con le seguenti modalità:

- e-mail: servizioclienti@lioenergy.eu
- pec: lioenergy@legalmail.it
- indirizzo: LIO ENERGY S.R.L. – Gestione Reclami Via Gustavo Fara, 39 - 20124 Milano (MI)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, LIO ENERGY S.R.L. si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 413/2016/R/com dell’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas.

Ai sensi della Delibera n. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. dell’Autorità per l’Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, LIO ENERGY S.R.L. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, LIO ENERGY S.R.L. provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a LIO ENERGY S.R.L. entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, LIO ENERGY S.R.L. trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o siano decorsi 50 giorni dall’invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore, può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell’Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusioni delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall’Appendice 2 dell’Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell’articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell’articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziari urgenti e cautelari.

Per accedere al Servizio di conciliazione dell’Autorità è necessario procedere con la registrazione all’apposito sistema telematico e compilare l’apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione.

Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A Via Guidubaldo Delmonte, 45 cap: 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link <https://www.autorita.e-nergia.it/it/schede/C/faq-servconc.htm>.