

RECLAMO SCRITTO

DATI DEL CLIENTE, FORNITURA E FATTI CONTESTATI

Modalità di inoltro del reclamo

Il reclamo può essere presentato compilando il form pubblico alla pagina www.ambiensenergia.it/reclami/, oppure inviando questo modulo per e-mail a commerciale@ambiens.it o per posta ad Ambiens S.r.l., Via Roma 44, 94019 Valguarnera Caropepe (EN). È disponibile anche la PEC ambiens@pec.it.

1. Cliente e fornitura

- ☐ Reclamo ENERGIA ELETTRICA
☐ Reclamo GAS NATURALE
☐ Reclamo ENTRAMBI I SERVIZI
- Nome e cognome / ragione sociale del cliente

Codice fiscale / partita IVA (facoltativo)

Codice cliente, se POD / PDR non disponibile

Indirizzo di fornitura: via / piazza e numero civico

Comune

Provincia

CAP

POD elettrico, ove disponibile

PDR gas, ove disponibile

POD, PDR e codice cliente sono riportati in bolletta nei dati identificativi della fornitura e del cliente. Indicare il codice relativo al servizio contestato; per punti ulteriori allegare un elenco.

2. Recapito per la risposta scritta

E-mail / PEC oppure indirizzo postale completo per la risposta

Se non si indica un recapito diverso, la risposta è inviata al recapito di fatturazione. Il contatto telefonico non sostituisce la risposta scritta motivata.

3. Argomento del reclamo

- ☐ Contratti: recesso, voltura, subentro, modifiche unilaterali
☐ Morosità e sospensione: riduzione potenza, riattivazione, CMOR
☐ Mercato: contratto non richiesto, cambio venditore, condizioni offerte
☐ Fatturazione: consumi, importi, ricalcoli, pagamenti, rimborsi
☐ Misura: contatore, letture, verifica, ricostruzione dei consumi
☐ Bonus sociale: validazione, erogazione, cessazione del bonus
☐ Qualità commerciale: servizio clienti e indennizzi
☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica: tempi, costi, tensione / pressione
☐ Altro: specificare nella descrizione

4. Descrizione dei fatti e soluzione richiesta

Indicare fatti, date, eventuali fatture / importi contestati e richiesta ad Ambiens

DELEGA, ALLEGATI E SOTTOSCRIZIONE

ISTRUZIONI E TUTELE DEL CLIENTE

5. Dati integrativi, solo se utili al reclamo

Numeri delle fatture / periodo / importo contestato

Elettricità: letture A1 / A2 / A3 o totale (kWh)

Data lettura elettrica

Gas: lettura contatore (m³)

Data lettura gas

Precedente reclamo / codice pratica / data, se presenti

Questi dati e gli allegati agevolano la verifica, ma non sono requisiti generali obbligatori per presentare un reclamo. Per ulteriore descrizione allegare un foglio con i riferimenti del cliente e della fornitura.

6. Delegato o rappresentante, se presente

Nome e cognome del delegato / rappresentante

Associazione / ente / società, se pertinente

Qualifica / titolo di rappresentanza

Codice fiscale delegato (facoltativo)

E-mail / PEC o recapito postale del delegato

Il cliente delega la persona sopra indicata a presentare e gestire questo reclamo e a ricevere la relativa risposta e documentazione, oppure allega una delega già sottoscritta. Il rappresentante legale indica il proprio titolo e allega la relativa prova ove necessaria.

Luogo e data della delega

Firma del cliente per delega, se utilizzata

7. Allegati e sottoscrizione del reclamo

- ☐ Fatture, ricevute, letture, foto o altra documentazione pertinente
- ☐ Descrizione aggiuntiva / elenco di ulteriori POD o PDR
- ☐ Delega e documenti identificativi, se presenta un delegato
- ☐ Documentazione dei poteri di rappresentanza, se pertinente

Il documento d'identità non è un requisito generale imposto dal TIQV per il reclamo del titolare; può essere richiesto quando necessario per verificare identità, delega o poteri, con modalità proporzionate.

Luogo e data

Firma del cliente / delegato / rappresentante

8. Riscontro e tutela del cliente

Riferimento: TIQV, Allegato A alla delibera ARERA 399/2025/R/com e s.m.i., vigente dal 01/01/2026. Per i reclami soggetti allo standard specifico, la risposta motivata è prevista entro 30 giorni solari. In caso di ritardo, l'indennizzo automatico è di 30, 60 o 90 euro secondo la durata, nei casi e con le esclusioni previsti dal TIQV. È possibile reclamare anche senza questo modulo, purché siano identificabili cliente, fornitura e recapito per la risposta.

Se la risposta è insoddisfacente o sono trascorsi 40 giorni dall'invio, è possibile attivare gratuitamente il Servizio Conciliazione ARERA secondo il TICO: www.arera.it/consumatori/conciliazione. La presentazione del reclamo non sospende automaticamente i pagamenti; restano applicabili le specifiche tutele previste dalla regolazione.

Privacy: dati trattati per la gestione del reclamo e gli adempimenti di legge, secondo l'informativa clienti disponibile su www.ambiensenergia.it o richiedibile a info@ambiens.it. Nessun consenso marketing è richiesto.