

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il Reclamo sul prodotto fornito, sul servizio erogato o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali, può essere segnalato in forma scritta con le seguenti modalità:

- Compilando e spedendo all'indirizzo prestampato il presente modulo di reclamo, disponibile anche in internet all'indirizzo: <http://www.olivigas.it>;
- Inviando un fax al numero +39 075 83 55 715;
- Inviando una lettera all'indirizzo: OLIVI S.P.A.
Via Leonardo da Vinci, 19
06068 – Tavernelle - Panicale – PG
- Inviando una e-mail all'indirizzo: info@olivigas.it.

Ai sensi della Delibera A.E.E.G. 168/04 e s.m.i., Olivi S.p.A. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Olivi S.p.A. si impegna a rispondere al Cliente entro 7 giorni di calendario; Nel caso in cui la risposta ai reclami comporti eventuale sopralluogo, i tempi massimi per la risposta sono pari a 12 giorni di calendario.

Se l'esame del reclamo si presenta particolarmente complesso e non consente il rispetto della scadenza massima per la risposta, l'Utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

I tempi indicati decorrono dalla data di ricevimento del reclamo scritto e la data di comunicazione al cliente (verbale o scritta) della risposta motivata.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Olivi S.p.A. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.