

**"SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI,
RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI"**

DATI DEL SEGNALANTE

Nome Cognome/Ragione Sociale _____

Indirizzo fornitura : Via _____ n° _____ Loc. _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

Telefono _____ E-mail _____ @ _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Laboratorio (personale tecnico, campionamenti, fatturazione,....)

Contatti con il personale di Dolomiti Energia Holding S.p.A.

Altro (specificare) _____

CONTENUTO SINTETICO DELLA SEGNALAZIONE

E' LA PRIMA VOLTA CHE CI CONTATTA PER QUESTA SEGNALAZIONE?

Si

No

Se "NO" indicare modalità di presentazione della precedente segnalazione:

Telefonica E-mail Lettera Altro _____

E' stata data una risposta alla precedente segnalazione?

No

Si, ma la risposta non era chiara

Si, ma il problema non è stato risolto

Si, ma il problema si è ripresentato

Luogo, _____ Data _____ / _____ / _____

Firma _____

Gentile Cliente,

la compilazione del presente modulo di è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.



MODALITA' DI INOLTRO

Il presente modulo di segnalazione può essere inoltrato in forma scritta a Dolomiti Energia Holding S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

Dolomiti Energia Holding S.p.A.

Indirizzo: Via Manzoni, 24 - 38068 ROVERETO (TN)

Fax: 0464 – 456222 --- 0461 – 362236

E-mail: info.holding@dolomitienergia.it - info.holding@cert.dolomitienergia.it



MODALITA' DI GESTIONE

La gestione dei reclami/suggerimenti avviene secondo le seguenti modalità:

- la segnalazione scritta, comunque formalizzata all'Azienda, verrà protocollata e trasmessa al **Responsabile incaricato** di fornire risposta;
- il **Responsabile** provvede a: registrare, analizzare nel dettaglio le motivazioni e le cause della segnalazione e valutarne la fondatezza;
- sulla base delle analisi effettuate il **Responsabile** individua eventuali necessità di intraprendere azioni correttive o di miglioramento;
- il **Responsabile** fornisce sempre al Cliente una risposta scritta.

L'Azienda si impegna a *fornire una risposta motivata alla sua segnalazione* **entro 30 giorni solari** dalla data di ricevimento della comunicazione e a *risolvere l'irregolarità rilevata*

Nel caso di reclami relativi al **Laboratorio** la risposta avverrà **entro 7 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della comunicazione.



INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13, D. LGS. 30.06.2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la informiamo che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di Novareti S.p.A. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. 30.6.2003, N. 196.