

## Come inoltrare il reclamo

Puoi inviare questo modulo:

- via e-mail, all'indirizzo [supporto.partiteiva@nen.it](mailto:supporto.partiteiva@nen.it)

## Procedura di ricevimento e modalità di riscontro

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente, che esamina il reclamo in collaborazione (se necessario) dell'unità organizzativa coinvolta dal problema.

Ci impegniamo a rispondere per iscritto a ogni reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera n. 413/2016/R/com e s.m.i. dell'ARERA. Ogni risposta conterrà il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Ti invitiamo a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE2016/679 (GDPR), allegata al contratto di fornitura.

# Modulo reclami

Barrare con una X il servizio coinvolto:

Energia elettrica

Gas

Entrambi

Ragione Sociale del cliente \*

C.F./P.IVA \* \_\_\_\_\_

Nome e Cognome referente del cliente \* \_\_\_\_\_

Codice POD \* \_\_\_\_\_

(riportati sulle bollette)

Codice PDR \* \_\_\_\_\_

(riportati sulle bollette)

Indirizzo di fornitura

Comune \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_

Prov \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Indirizzo PEC \_\_\_\_\_

Email/Indirizzo \_\_\_\_\_

(indicare se la casella di posta elettronica o l'indirizzo, diverso da quello di fornitura, presso il quale ricevere la risposta al presente reclamo)

Lettura contatore elettrica: fasce

A1 \_\_\_\_\_

A2 \_\_\_\_\_

A3 \_\_\_\_\_

Lettura contatore Gas \_\_\_\_\_

Data lettura contatore elettrico \_\_\_\_\_

Data lettura contatore gas \_\_\_\_\_

Rappresentato da (facoltativo)

Associazione consumatori o utenti

Firma e timbro

**Motivo della richiesta \*** (Barrare con una X il motivo del proprio reclamo)

**Contratti** - Reclami e richieste relative alle vicende dei contratti, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento) e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite;

**Morosità e sospensione** - Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul corrispettivo relativo e morosità pregresse (CMOR)

**Mercato** - Reclami e richieste sulla modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto e applicate;

**Fatturazione** - Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, nonché reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;

**Misura** - Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per il malfunzionamento;

**Qualità commerciale** - Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione;

**Connessioni lavori e qualità tecnica** - Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attività, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulle continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza;

**Altro** - Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivi la causa del reclamo

Data \_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

(\*) campi obbligatori

YADA ENERGIA S.R.L. - Società a Responsabilità Limitata P.IVA 10879560968 CAPITALE  
SOCIALE I.V. 4.000.000 € Copyright © 2022 YADA ENERGIA Srl. Tutti i diritti riservati.  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di A2A S.p.A.

**DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE**

Dati di chi presenta il reclamo per la delega del Cliente

Cognome e Nome  
\_\_\_\_\_

—  
C.F./P.IVA  
\_\_\_\_\_

—  
Indirizzo  
\_\_\_\_\_

—  
Telefono  
\_\_\_\_\_

—  
Email  
\_\_\_\_\_

—  
Data \_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del cliente.

Ti invitiamo a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), allegata al contratto di fornitura.

Data \_\_\_\_\_

Firma  
\_\_\_\_\_

