

Come inoltrare il reclamo

Puoi inviare questo modulo:

- via e-mail, all'indirizzo supporto@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

Cognome e nome del cliente * _____

C.F./P.IVA * _____

Codice POD * _____
(riportati sulle bollette)

Codice PDR * _____
(riportati sulle bollette)

Indirizzo di fornitura _____

Comune _____ Prov _____ Cap _____

Telefono _____

Email/Indirizzo _____

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

Lettura contatore elettricità fasce: A1 _____ A2 _____ A3 _____

Lettura contatore elettricità gas _____

Data di lettura contatore elettrico _____ Data di 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 del contratto, quali recesso, il cambio d'intestazione(perfezionamento) e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali ove consentite;

Morosità e sospensione – Reclami e richieste relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché

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;

Bonus - Reclami e richieste relative a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni;

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;

Conessioni 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

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 _____

