

## Come inoltrare il reclamo

Puoi inviare questo modulo:

- via e-mail, all'indirizzo [supporto@nen.it](mailto:supporto@nen.it)
- via Raccomandata con Ricevuta di Ritorno, all'indirizzo Corso di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano

## 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.399/2025 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 cliente \*\* \_\_\_\_\_

(riportato nella sezione "I tuoi dati" di ogni fattura)

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

(riportato nella sezione "Scontrino dell'energia" di ogni fattura)

(riportato nella sezione "Scontrino dell'energia" di ogni fattura)

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

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

(indicare se la casella di posta elettronica, o l'indirizzo, se diverso da quello di recapito, 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;
- ☐ **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;
- ☐ **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 (\*\*) è obbligatorio compilare almeno uno di questi campi

**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

\_\_\_\_\_