

Come inoltrare il reclamo

Puoi inviare questo modulo:

- via e-mail, all'indirizzo supporto@nen.it
- via Raccomandata con Ricevuta di Ritorno, all'indirizzo Piazza Trento n. 7, Milano 20135

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.

Per compilare il modulo dovrai necessariamente indicare almeno uno di questi dati:

- il codice cliente, che trovi nella sezione "I tuoi dati" di ogni fattura o nella sezione "Codici identificativi" della pagina "Profilo" nella tua area personale
- Il POD o il PDR della fornitura per cui ci stai mandando il reclamo; puoi trovarlo nella sezione "Scontrino dell'energia" di ogni fattura o nella pagina "Contatore" della sezione dedicata alla tua fornitura nell'area personale.

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

Modulo reclami

Legenda:

(*) campi obbligatori

(**) è obbligatorio compilare almeno uno di questi campi

Barrare con una X il servizio coinvolto:

Energia elettrica

Gas

Entrambi

Cognome e nome del cliente * _____

C.F./P.IVA * _____ Codice cliente * _____

Codice POD ** _____ Codice PDR ** _____

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, 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;
- 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;
- Rettifica per importi fatturati** – Reclami e richieste su fatture ricalcolate per delle letture dei consumi errati o per altre voci di costo sbagliate;
- Rettifica per doppia fatturazione** – Reclami e richieste in merito ad importi fatturati per un periodo in cui la tua fornitura è stata attiva con un altro fornitore;
- Altro** - Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.
Descrivi la causa del reclamo _____

Data _____

Firma _____

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
