

**SERVIZIO DI FORNITURA GAS METANO
MODULO RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI**

Spett.le
Energia Nazionale Srl
Via Santa Teresa degli Scalzi 14

80135 – NAPOLI (NA)
(vedi NOTA INFORMATIVA)

Il/La sottoscritto/a (nome e cognome) _____

Vs. Cliente per il servizio gas naturale (metano) fornito in _____

n. _____ nel Comune di _____ Prov. (_____) Tel. fisso _____

cellulare _____ indirizzo e-mail _____ @ _____

PDR* _____ (* punto di riconsegna del gas naturale composto da 14 numeri)

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura sopra descritto): _____

n. _____ nel Comune di _____ Prov. (_____) – CAP _____ con il

presente modulo intende inviare:

RECLAMO

RICHIESTA DI INFORMAZIONI

relativamente a: periodicità fatturazione recapito della fattura conteggi della fattura
 tempi di attesa agli sportelli tempi di attesa al telefono sollecito fattura pagata
 sollecito per rimborso lettura del contatore addebito SEPA
 comportamento scorretto del personale altro

specificando che: _____

_____, lì _____

Firma _____

NOTA INFORMATIVA

Il modulo deve essere compilato e spedito ad ENERGIA NAZIONALE Srl con le seguenti modalità:

- a) posta ordinaria all'indirizzo: Via Santa Teresa degli Scalzi n. 14 – 80135 NAPOLI (NA);
- b) posta elettronica all'indirizzo: info@energianazionale.it.

Il modulo è disponibile sul sito www.energianazionale.it oppure può essere richiesto presso l'ufficio Clienti.

Se trattasi di RECLAMO il modulo deve obbligatoriamente riportare le seguenti informazioni minime:

- a) nome e cognome del Cliente;
- b) indirizzo completo di fornitura;
- c) indirizzo completo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura);

Le informazioni da riportare nel modulo, sia nel caso di RECLAMO sia nel caso di RICHIESTA DI INFORMAZIONI sono tutte reperibili consultando la propria fattura di fornitura.

Ai sensi del TIQV emesso dall'AEEGSI (Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Servizio Idrico), ENERGIA NAZIONALE Srl si impegna a rispondere al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del RECLAMO (entro 30 giorni per le RICHIESTE DI INFORMAZIONI).

La risposta conterrà i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al RECLAMO inviato;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata, rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dagli eventuali riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- d) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive eventualmente poste in essere;
- e) le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio oggetto di RECLAMO;
 - la tipologia di fornitura (mercato libero);
 - nel caso di RECLAMO di natura tariffaria: la tipologia di tariffa o le condizioni economiche applicate;
- f) l'elenco della documentazione allegata.