Modulo di reclamo per importi anomali

Indicare il servizio cui si riferisce reclamo: ◯ Gas naturale ◯ Energia elettrica ◯ Dual

Dati del Cliente

Cognome e Nome/Ragione Sociale/Denominazione_____

Residenza/Sede Legale Via/Piazza_____

C.A.P. |_|_|_|_|_| Comune_____ Prov.|_|_|

Telefono_____ Fax_____

e-mail di contatto_____

Sede Somministrazione

Via/Piazza_____

C.A.P. |_|_|_|_|_| Comune_____ Prov.|_|_|

PDR |_|_|_|_|

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere inviato in forma scritta ad COGEME NUOVE ENERGIE SRL con le seguenti modalità:

◯ e-mail : reclami@cogemenuoveenergie.it

◯ pec: cogemenesrl@cert.cogeme.net

◯ indirizzo: Cogeme Nuove Energie SRL, Via XXV Aprile, 18 – 25038 Rovato (BS)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, COGEME NUOVE ENERGIE SRL si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla Delibera 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico.

Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, COGEME NUOVE ENERGIE SRL assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, COGEME NUOVE ENERGIE SRL provvederà ad inoltrarli per conto dei Clienti finali ai Distributori competenti per territorio, che dovranno intervenire per la rimozione delle irregolarità riscontrate ed a rispondere a COGEME NUOVE ENERGIE SRL entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, COGEME NUOVE ENERGIE SRL trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Se dopo aver inviato il Reclamo, il Cliente ritenesse la risposta insoddisfacente o fossero decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta da parte del Fornitore può proporre il tentativo di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ovvero dinanzi ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie come da disciplina contenuta nell'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla del. 14/07/2016 383/2016/E/com, con esclusione delle controversie a) attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali; b) per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi di legge; c) promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140 bis del Codice del consumo; d) oggetto delle procedure speciali individuate dall'Appendice 2 dell'Allegato A alla deliberazione 14 luglio 2016, 383/2016/E/com, fatti salvi eventuali profili risarcitori. Il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a norma dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95 e dell'articolo 141, comma 6, lettera c), del Codice del consumo. Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e compilare l'apposito Modulo di Richiesta di attivazione della procedura di conciliazione. Il Cliente finale domestico può presentare il modulo di cui sopra anche tramite posta (Servizio Conciliazione c/o Acquirente Unico S.p.A. Via Guidubaldo Delmonte, 45 Cap. 00197 Roma) o fax (0680112087) al Servizio Conciliazione, ferma restando la gestione online della procedura. Il modulo ed i dettagli relativi alla procedura obbligatoria di conciliazione possono essere reperiti accedendo al seguente link https://www.sportelloperilconsumatore.it/servizi/modulistica.