

Spett.le  
NRG COMPANY S.R.L.  
Via G. Garibaldi, 71  
34074 Monfalcone (GO)  
reclami@nrgcompany.it

## MODULO RECLAMO

### **DATI IDENTIFICATI DEL CLIENTE FINALE**

Ragione Sociale \ Nome Cognome \_\_\_\_\_

Cod. Cliente \_\_\_\_\_

Partita Iva \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Pec \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_

### **DATI DELLA FORNITURA ENERGIA ELETTRICA**

o Pod: \_\_\_\_\_

o Indirizzo Fornitura: \_\_\_\_\_

### **DATI DELLA FORNITURA GAS**

o Pdr: \_\_\_\_\_

o Indirizzo Fornitura: \_\_\_\_\_

### **OGGETTO DEL RECLAMO**

---

---

---

---

---

---

---

---

*Si allega copia documento di identità fronte retro, in corso di validità.*

La presente segnalazione è riferita ad una precedente comunicazione (scritta, web, telefonica) inoltrata in data \_\_\_\_\_ per la quale:

- Non ho ricevuto riscontro
- La risposta non era chiara
- Il problema non è stato risolto
- Altro: \_\_\_\_\_

### **Informativa privacy 2018. Applicazione del nuovo regolamento Europeo 2016/679**

Identità: il titolare del trattamento è NRG Company S.r.l., con sede legale in Via Garibaldi, 71 34074 Monfalcone (GO). Dati di contatto RPD: la società ha designato un responsabile della protezione dei dati, che potrà essere contattato all'indirizzo di posta elettronica info@nrgcompany.it. Finalità e base giuridica del trattamento: attraverso la presente informativa comunichiamo che i suoi dati potranno essere trattati, senza la necessità del suo consenso, nel rispetto delle formalità previste dal nuovo regolamento europeo 2016/679, per dare seguito a richieste da parte di soggetti pubblici, come l'autorità amministrativa o giudiziaria. I suoi dati personali potranno inoltre essere trattati per le finalità relative e/o connesse all'erogazione dei servizi richiesti con la sottoscrizione del presente modulo o al fine di accertare, esercitare o difendere in sede giudiziaria, un diritto del titolare o di altre società controllate o collegate. Destinatari dei dati personali: la informiamo che per l'erogazione del servizio richiesto attraverso la compilazione di questo modulo, il trattamento dei dati potrà avvenire anche per il tramite di società controllate da NRG Company S.r.l. Finalità commerciali - consenso: i Suoi dati personali potranno altresì essere trattati previo rilascio del Suo consenso, per le finalità funzionali all'attività del titolare o di un terzo quali ad esempio la commercializzazione dei servizi del Titolare e/o di un terzo e per l'invio di materiale pubblicitario o informativo. Periodo di conservazione dei dati: i dati saranno conservati per il periodo di tempo necessario al raggiungimento dello scopo per il quale sono stati raccolti. Diritti degli interessati: in qualità di interessato, le sono riconosciuti diritti sui dati personali raccolti e trattati dal titolare per le finalità sopra indicate. Per avere maggiori informazioni sui suoi diritti e su come esercitarli, scriva al Responsabile della Protezione dati all'indirizzo di posta elettronica info@nrgcompany.it.

Data \_\_\_\_\_

Timbro e/o Firma \_\_\_\_\_

**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 NRG Company S.r.l. con le seguenti modalità:

- E-mail: reclami@nrgcompany.it
- Pec: nrgcompany@pec.it
- Indirizzo: via G. Garibaldi, 71 – 34074 Monfalcone (GO)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, NRG Company S.r.l. 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, NRG Company S.r.l. 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, NRG Company S.r.l. 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 NRG Company S.r.l. entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, NRG Company S.r.l. 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 rice- vere 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 giudiziari urgenti e cautelari.

Per accedere al Servizio di conciliazione dell'ARERA, è necessario procedere con la registrazione all'apposito sistema telematico e com- pilare 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 <http://www.autorita.energia.it>.

**MOTIVAZIONE DEL RECLAMO / RICHIESTA SCRITTA**

Argomenti I° e Sub- Arg. di II° livello Tabella 5 All. A. TIQV del 23.12. 2021 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

Argomento	Sub-Argomento	
CONTRATTI	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Voltura e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
MERCATO	Presunti Contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio Fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
FATTURAZIONE	Uso dell'Autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

MISURA	Cambio Misuratore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
CONNESSIONI, LAVORI EQUALITA' TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
BONUS SOCIALE	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
QUALITA' COMMERCIALE	Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

**ALTRO: DESCRIZIONE RECLAMO**


---



---



---



---

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Codice Fiscale/P.Iva \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ Recapito telefonico \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Luogo e Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.*