energia napoletana

Modulo di reclamo

Luce e gas · clienti di Energia Napoletana

1 COME INVIARLO

E-MAIL
parlame@energianapoletana.it

PEC
energianapoletanasrl@pecdotcom.it

POSTA
Energia Napoletana S.r.l.
Via Antonio Gramsci 23, 80122 Napoli

Puoi anche scriverci senza questo modulo: basta che il reclamo contenga i dati per riconoscere te e la tua fornitura. Per informazioni: 081 193 01 992, dal lunedì al venerdì, 9–13 e 14–18.

2 CHI SEI

Nome e cognome (o ragione sociale) _____

Indirizzo della fornitura _____

Servizio ☐ **Luce** ☐ **Gas** ☐ **Luce e gas**

Codice POD (luce) _____ **Codice PDR (gas)** _____

Se non hai POD o PDR, codice cliente _____

POD, PDR e codice cliente li trovi nella prima pagina della bolletta, nel riquadro con i dati della fornitura.

3 DOVE VUOI LA RISPOSTA

Compila solo se è diverso dall'indirizzo a cui ricevi le bollette.

Indirizzo postale o e-mail _____

Telefono (facoltativo) _____

4 DI COSA SI TRATTA

Segna l'argomento principale.

☐ Contratti
recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali

☐ Mercato
contratti non richiesti, cambio fornitore, prezzi diversi dall'offerta, doppia fatturazione

☐ Misura
contatore, letture, verifiche

☐ Bonus sociale
validazioni, erogazioni, cessazioni

☐ Altro

☐ Morosità e sospensione
solleciti, sospensione e riattivazione, Cmor

☐ Fatturazione
consumi, autolettura, ricalcoli, pagamenti e rimborsi, fattura di chiusura

☐ Connessioni, lavori e qualità tecnica
attivazioni, preventivi, interruzioni, tensione o pressione, sicurezza

☐ Qualità commerciale
servizio clienti, indennizzi

5 COSA È SUCCESSO

Descrivi in breve i fatti che contesti. Se riguarda una bolletta, indica numero e data; se vuoi, allega copia dei documenti.

Data _____ **Firma** _____

6 COSA SUCCEDE DOPO

- **Ti rispondiamo per iscritto entro 30 giorni** dal giorno in cui riceviamo il reclamo, con una risposta motivata.
- Se rispondiamo in ritardo ti spetta un **indennizzo automatico** in bolletta: 30 € se la risposta arriva dopo 30 giorni ma entro 60, 60 € se arriva entro 90, 90 € se arriva dopo 90 giorni.
- Se la risposta non ti soddisfa, o se dopo **40 giorni** dall'invio non hai ricevuto risposta, puoi rivolgerti gratuitamente al **Servizio Conciliazione** di ARERA (www.arera.it/consumatori/conciliazione) o a un organismo ADR iscritto nell'elenco ARERA.
- Per informazioni sui tuoi diritti: **Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**, numero verde 800 166 654, dal lunedì al venerdì, 8–18 (www.sportelloperilconsumatore.it).

Privacy. Energia Napoletana S.r.l. tratta i dati di questo modulo solo per gestire il tuo reclamo e rispondere, come previsto dalla regolazione ARERA. Informativa completa: www.energianapoletana.it/privacy-policy/.

Energia Napoletana S.r.l. con socio unico · Via Antonio Gramsci 23, 80122 Napoli · C.F. e P. IVA 10771131215 · REA NA-1130587 · PEC energianapoletanasrl@pecdotcom.it

Modulo conforme all'art. 8 del Testo integrato della qualità dei servizi di vendita (TIQV, Allegato A alla delibera ARERA 399/2025/R/com).