



SPETT.LE
UNOGAS UMBRIA SPA
VIA SAN BENEDETTO DA NORCIA, 3
06089 TORGIANO (PG)

Cognome e nome _____

Ragione sociale _____

Indirizzo spedizione _____

Telefono _____ email/PEC _____

Servizio GAS NATURALE - codice cliente

IDENTIFICATIVO FORNITURA PDR

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo fornitura _____

Servizio ENERGIA ELETTRICA - codice cliente

IDENTIFICATIVO FORNITURA POD

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo fornitura _____

INDICARE L'ARGOMENTO DEL RECLAMO O DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

(è possibile consultare la tabella 5 estratta dalla delibera 413/2016/R/com dell'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico, presente sul sito aziendale nella sezione MODULISTICA)

- contratti
- morosità e sospensione
- mercato
- fatturazione
- misura
- connessioni, lavoro e qualità tecnica
- bonus sociale
- qualità commerciale
- altro:

SEGNALAZIONE:

Luogo e data _____

Firma leggibile _____

INFORMATIVA SULLE MODALITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta ad Unogas Umbria Spa - Gestione Reclami - con le seguenti modalità:

- e-mail: reclami@unogasumbria.it
- pec: amministrazione@pec.unogasumbria.it
- indirizzo: Unogas Umbria Spa - Gestione Reclami - Via San Benedetto da Norcia, 3 - 06089 Torgiano (PG)
- fax n. 075 5990594

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Unogas Umbria si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate ed a rispondere al Cliente entro i termini imposti dalla 413/2016/R/COM dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico assegnando numero di protocollo ufficiale ed eseguendo la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

I reclami relativi al servizio di distribuzione/dispacciamento, Unogas Umbria 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 Unogas Umbria entro i termini del livello di qualità previsto. A sua volta, Unogas Umbria 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 siano 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 delibera 209/2016/E/COM integrata e modificata dalla delibera 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 delibera 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'Autorità 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 - 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/it/schede/C/faq-servconc.htm>