

Spett.le
 Unogas Energia S.p.A.
 Direzione Generale
Gestione Reclami
 C.so Cavallotti, 30
 Sanremo

SCHEDA RECLAMO - PER FATTURAZIONE DI IMPORTI RIFERITI A CONSUMI RISALENTI A PIU' DI 2 ANNI* OGGETTO DI PRESCRIZIONE

*il periodo di ritardo deve essere conteggiato a decorrere dalla data prevista per l'emissione della fattura come da periodicità concordata in sede contrattuale o successive modifiche

Cognome e nome _____

Ragione Sociale _____

Indirizzo di spedizione _____

Telefono: _____ e-mail/pec: _____

Servizio Gas Naturale – CODICE CLIENTE _____

Identificativo Fornitura Gas Naturale **PDR** _____

Indirizzo di fornitura _____

Servizio Energia Elettrica - CODICE CLIENTE _____

Identificativo Fornitura Energia Elettrica **POD** _____

Indirizzo di fornitura _____

N. fattura oggetto di contestazione _____ Data emissione _____

Periodo di riferimento _____

Importo per consumi risalenti a più di due anni € _____

Luogo e Data _____ Firma _____

In applicazione della Legge di bilancio 2018 (Legge n. 205/17), gli importi addebitati per consumi risalenti a più di due anni potrebbero non essere pagati solo nel caso in cui venisse confermato che la responsabilità del ritardo di fatturazione di tali importi non è attribuibile al Cliente finale, così come disciplinato dalla Delibera ARERA 569/2018/R/Com.

Inoltre, la richiesta di prescrizione del pagamento degli importi riferiti a periodi antecedenti più di 2 anni l'emissione della fattura, può essere presentato:

- per il settore elettrico, tutti i clienti finali (domestici e non domestici) connessi in bassa tensione di cui all'articolo 2, comma 3, del TIV (come già individuati nell'ambito della deliberazione 97/2018/R/COM);
- per il settore del gas naturale, i clienti finali (domestici e non domestici) di cui all'articolo 2, comma 3, del TIVG con consumi complessivi annui inferiori a 200.000 Smc;
- sono invece esclusi i clienti multisito, qualora almeno un punto non sia servito in bassa tensione o non abbia consumi complessivi annui inferiori a 200.000 Smc e le forniture destinate alle amministrazioni pubbliche;

SI ELENCAO I RECAPITI A CUI INVIARE IL RECLAMO NELLA PAGINA SEGUENTE

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta ad Unogas Energia S.p.A. Direzione Generale Corrispondenza Clienti - Gestione Reclami con le seguenti modalità:

- e-mail : reclami@unogas.it
- pec: reclami@pec.unogasenergia.it
- indirizzo: Unogas Energia S.p.A - Gestione Reclami Corso Cavallotti 30- 18038 Sanremo (IM)
- fax n.: 0184-464299

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Unogas Energia S.p.A. 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 e il Gas.

Ai sensi della Delibera n. 164/08 e ss.mm.ii. dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, Unogas Energia S.p.A. 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, Unogas Energia S.p.A. 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 Energia S.p.A. entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, Unogas Energia S.p.A. 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 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'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 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/it/schede/C/faq-servconc.htm> .