

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 Geo Nord Est S.r.l. Direzione Generale Corrispondenza Clienti - Gestione Reclami con le seguenti modalità:

- compilando e spedendo il presente modulo di reclamo, disponibile anche presso gli uffici aperti al pubblico;
- inviando un fax al seguente numero: 0184-464299
- inviando una lettera al seguente indirizzo:
Geo Nord Est S.r.l.,
Direzione Generale Corrispondenza Clienti - Gestione Reclami
Via Periane 21
18018 Taggia (IM)
- inviando una mail al seguente indirizzo: reclami@geonordest.it

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Geo Nord Est 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 e il Gas.

Ai sensi della Delibera 164/08 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, Geo Nord Est 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, Geo Nord Est 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 Geo Nord Est S.r.l. entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, Geo Nord Est S.r.l. trasferirà tempestivamente in forma scritta ai Soggetti interessati, quanto comunicato dai Distributori.

Qualora il Soggetto interessato non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, Geo Nord Est S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti.

Nell'eventualità che anche questi ultimi chiarimenti non fossero ritenuti soddisfacenti, il Soggetto interessato potrà adire lo Sportello del Consumatore, struttura dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.