



**Inviare un reclamo**

Guida alla compilazione

Il reclamo va segnalato in uno di questi due modi:

Scrivendo un **testo via mail** all'indirizzo [reclami@enostra.it](mailto:reclami@enostra.it)

oppure

**Compilando l'apposito modulo** e inviandolo

via mail all'indirizzo [reclami@enostra.it](mailto:reclami@enostra.it) o via posta a Enostra soc. Coop. Via Ampère 61/A 20131 Milano

Perché sia considerato valido, ai sensi dell'allegato A della [delibera AREG 413/2016/R/com](#), il **testo della mail** con cui vuoi segnalare un reclamo **deve contenere almeno tutti i seguenti dati:**

- 1. nome e cognome** (se l'intestatario del contratto di fornitura è una persona fisica)/**ragione sociale** (se l'intestatario del contratto di fornitura è una persona giuridica: indica anche il nome del Legale Rappresentante)
- 2. indirizzo della fornitura elettrica**
- 3. indirizzo postale**, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di **posta elettronica**
4. servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico)
- 5. il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD)**, ove disponibile o, qualora non disponibile, il codice cliente;
- 6. una breve descrizione dei fatti contestati**



## MODULO DI RECLAMO GENERALE

Vale **per tutti i tipi di reclamo**, tranne per fatturazione importi anomali (vedi sotto)

Nel modulo devi descrivere i fatti contestati e **segnare con una X la tipologia** di causa

## MODULO DI RECLAMO PER FATTURAZIONE IMPORTI ANOMALI

Compila questo modulo solo se:

**A) hai avuto un blocco nella fatturazione (non ti sono state emesse bollette per più di due mesi)**

**B) hai ricevuto più bollette, senza ricalcoli**, riferite ad uno **stesso periodo** di fatturazione.

Nel modulo devi descrivere i fatti contestati

Per maggiori informazioni:

Vai sulla homepage del sito [www.enostra.it](http://www.enostra.it) e clicca in basso:

**Reclami e servizio di conciliazione**



The screenshot shows the website's navigation menu with four main sections: ÈNOSTRA, PERCHÉ SCEGLIERCI, INFO UTILI, and CONTATTI. The 'Reclami e Servizio di Conciliazione' link is highlighted with a red circle in the 'INFO UTILI' section.

ÈNOSTRA	PERCHÉ SCEGLIERCI	INFO UTILI	CONTATTI
Chi siamo >	Valori >	Come contattarci >	ènostra coop
Il Comitato scientifico >	La nostra energia >	Hai bisogno di aiuto? >	Via Ampère 61/A
I soci promotori >	Parco produzione >	<b>Reclami e Servizio di Conciliazione &gt;</b>	20131 – Milano (MI)
Le origini >	Partner >		P.IVA 03556900045
Fondo per lo sviluppo tecnologico "Produzione ènostra" >	Convenzioni per Gruppi di Acquisto Solidale e Associazioni locali >		<b>Numero Verde 800.593.266</b>
Prestito sociale >			Dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13 e dalle 14 alle 16