

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 a Geo Metano S.p.A. Direzione Generale Corrispondenza Clienti – Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- e-mail: reclami@geometanospa.it ;
- pec: geo.spa@legalmail.it
- indirizzo: Geo Metano S.p.A - Gestione Reclami Via Caldera 21 – 20153 Milano (MI)

Per i reclami relativi al servizio di vendita di gas naturale o di energia elettrica, Geo Metano 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 164/08 della Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, Geo Metano 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, Geo Metano 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 Geo Metano S.p.A. entro i termini del livello di qualità previsto.

A sua volta, Geo Metano S.p.A. 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 Metano S.p.A. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti.

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