

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI O RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Spett.le
NOVA AEG S.p.A
 Via Nelson Mandela 4 13100 VERCELLI (VC)
 E-mail reclami@novaaeg.it
 PEC: reclami@pec.novaaeg.it

MODULO RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

INDICARE CHE TIPO DI RICHIESTA SI INTENDE EFFETTUARE

- Reclamo Richiesta di informazioni

ARGOMENTO

Indicare l'argomento nella tabella sottostante:

ARGOMENTO 1° LIVELLO	ARGOMENTO 2° LIVELLO
Contratti. Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.	Recesso Volute e Subenti Modifiche unilaterali Altro
Morosità e sospensione. Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse (Cmor)	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor (Corrispettivo relativo a morosità pregresse) Altro
Mercato. Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Altro
Fatturazione. Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.	Autolettura (uso della) Ricalcoli Consumi stimati errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione Altro
Misura. Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
Connessioni, lavori e qualità tecnica. Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza Altro
Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro
Qualità commerciale. Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Indennizzi

attività di vendita e di distribuzione.	Altro	
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.		

DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA E DEL CLIENTE FINALE

INDIVIDUAZIONE DELLA CARICA DEL CLIENTE FINALE

Indirizzo di fornitura* _____

Servizio*

Gas Naturale PDR** _____

Energia Elettrica POD** _____

Codice Cliente se dato POD/PDR mancante** _____

Telefono ed eventuale nominativo di riferimento* _____

MODALITA' DI RISPOSTA*

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____

Fax _____

E-mail _____

PEC _____

*Dati obbligatori

****Dati reperibili nell'intestazione della seconda pagina della boletta.**

DESCRIZIONE (scrivere in stampatello; in caso di necessità è possibile inserire un allegato)

Grazie per la Sua collaborazione. L'azienda si impegna ad utilizzare quanto da Lei segnalato per migliorare la qualità del servizio. Sarà nostra cura esaminare la segnalazione e fornirLe risposta secondo le modalità previste dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nel TIQV (Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale).

Il trattamento dei dati contenuti nel presente modulo, in conformità al contratto di fornitura sottoscritto, avverrà con le formalità di cui all'informativa da Lei sottoscritta all'atto della stipula contrattuale.

Data _____

Firma del Cliente