

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	
	Volture e Subentri	
	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	
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.	Altro	
	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	Pagamenti e rimborsi	
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.	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	
	Altro	
	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
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.	Mancate letture	
	Altro	
	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
	Valori della tensione/pressione	
Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Sicurezza	
	Altro	
	Validazioni	
	Cessazioni	
Qualità commerciale. Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le	Erogazioni	
	Altro	
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	

800.663.836

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

[illegible]

Firma del Cliente