

Sede Legale e Uffici
Via Nelson Mandela n. 4
13100 VERCELLI (VC)
Tel. 0161 271898
Fax 0161 394757

www.novaaeg.it
info.clienti@novaaeg.it

800.663.836

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI O RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE

Spett.le
NOVA AEG S.p.A
Ufficio Back Office Commerciale
Via Nelson Mandela 4
13100 VERCELLI (VC)
Alternativamente Fax 0161 394757
E-mail reclami@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	
	Altro	
	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
Conessioni, 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 attività di vendita e di distribuzione.	Erogazioni	
	Altro	
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Indennizzi	
	Altro	
	Descrizione _____ _____ _____	

Sede Legale e Uffici
Via Nelson Mandela n. 4
13100 VERCELLI (VC)
Tel. 0161 271898
Fax 0161 394757

www.novaaeg.it
info.clienti@novaaeg.it



DATI IDENTIFICATIVI DELLA FORNITURA E DEL CLIENTE FINALE

Nome e Cognome/Ragione Sociale* _____
Indirizzo di fornitura* _____
Codice Cliente (da inserire in mancanza di POD/PDR) _____
Servizio*
 Gas PDR _____
 Energia Elettrica POD _____

MODALITA' DI RISPOSTA*

Posta (inserire indirizzo se diverso da quello di fornitura) _____
 Fax _____
 E-mail _____

*Dati obbligatori

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 _____