

**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@novaage.it](mailto:reclami@novaage.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
<b>Contratti.</b> 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
<b>Morosità e sospensione.</b> 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
<b>Mercato.</b> 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
<b>Fatturazione.</b> 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
	Altro
<b>Misura.</b> 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
<b>Connessioni, lavori e qualità tecnica.</b> 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
<b>Bonus sociale.</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Validazioni
	Cessazioni
	Erogazioni
	Altro
<b>Qualità commerciale.</b> 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.	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
	Indennizzi
	Altro
<b>Altro.</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Descrizione _____
	_____
	_____

#### 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) \_\_\_\_\_

Telefono ed eventuale nominativo di riferimento\* \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_