



MODULO RECLAMI

SE COMPILATO A MANO, SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

QUESTO MODULO SERVE A FACILITARE LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO. IL RECLAMO PUO' ESSERE PRESENTATO CON UNA DIVERSA MODALITA' PURCHE' CONTENGA GLI ELEMENTI MINIMI NECESSARI INDICATI NELLE CGF E CONTRASSEGNAI NEL PRESENTE MODULO CON *

(Barrare solo una casella per le due tipologie indicate e compilare i campi di interesse)

RECLAMO

- Nuovo
 Già presentato allo Sportello in data _____

DATI IDENTIFICATIVI DEL CLIENTE (Titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)

*Nome e Cognome/ Ragione Sociale _____

Cod. Fiscale/P. IVA

*Via/Piazza (indirizzo fornitura) _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

*Via/Piazza (indirizzo postale¹) _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

¹ Da compilare solo se diverso dall'indirizzo di fornitura. In alternativa all'indirizzo postale è possibile compilare il campo e-mail; in tal caso la risposta scritta verrà gestita tramite tale canale. In presenza di entrambi (indirizzo postale e mail) verrà data priorità al canale di posta elettronica, come previsto dal TIQV.

DATI DELLA FORNITURA PER CUI SI RECLAMA (*)

*Servizio: Elettrico Gas

Tipologia Consumatore: Domestico Non Domestico

*CODICE CLIENTE _____ Dato indispensabile in assenza del codice POD/PDR per la gestione del reclamo, che si trova sulla prima pagina della fattura

*POD (energia elettrica) _____

*PDR (gas metano) _____

*Autolettura _____ *Data autolettura _____

Tutte le informazioni richieste nella sezione "DATI DELLA FORNITURA PER CUI SI RECLAMA" sono riportate sulla prima pagina della fattura. In casi di dubbi nella compilazione di tale sezione è possibile inviare una mail contatti@nuovenergiespa.it allegando il presente modulo e l'ULTIMA FATTURA RICEVUTA



NUOVENERGIE SPA

Corso Garibaldi 91 - 20017 Rho (MI) • P.I. / C.F. 03757680966 • REA N° 1699958 • Capitale sociale € 1.000.000 i.v.
 Tel. 800 917796 • Fax 02.93182301 • info@nuovenergiespa.it • www.nuovenergiespa.it



Informativa ex D.Lgs. 101/2018: i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente da Nuovenergie Spa o da loro responsabili o incaricati per le finalità inerenti le proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della Del. ARERA GOP 28/08.

ARGOMENTO RECLAMO (Vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)

- | | | |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Contratti | <input type="checkbox"/> Fatturazione, importi anomali | <input type="checkbox"/> Bonus sociale |
| <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Misura | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale |
| <input type="checkbox"/> Mercato | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> Altro |

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Luogo e Data _____ Firma Cliente/Delegato _____



NUOVENERGIE SPA

Corso Garibaldi 91 - 20017 Rho (MI) • P.I. / C.F. 03757680966 • REA N° 1699958 • Capitale sociale € 1.000.000 i.v.
Tel. 800 917796 • Fax 02.93182301 • info@nuovenergiespa.it • www.nuovenergiespa.it



Inviare il presente modulo (si prega di effettuare un solo invio tramite un unico canale) a:

CANALI	
PEC	info@pec.nuovenergiespa.it
FAX	0293508066
MAIL	contatti@nuovenergiespa.it
RACCOMANDATA A/R	Nuovenergie Spa Corso Garibaldi 91 – 20017 Rho (MI)



PER QUALSIASI INFORMAZIONE
800 917 796 – Numero Verde gratuito

ALLEGATO: DELEGA (compilare a cura del CLIENTE – Titolare fornitura o richiedente fornitura/prestazione)

Il/La sottoscritto/a _____

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DELEGATO

Nome e Cognome/ Ragione Sociale _____

Cod. Fiscale/P. IVA

Rappresentante Legale (se applicabile, nome e cognome) _____

Via/Piazza _____

Città _____ (Prov. _____) CAP _____

Tel. _____ Cell. _____ Fax _____

E-mail _____

a proporre e a gestire il presente reclamo, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative allo stesso.

Firma Cliente _____ Firma Delegato _____

Al Modulo presentato dal Delegato deve essere allegata fotocopia della carta di identità del Cliente e del Delegato in corso di validità





CLASSIFICAZIONE DI 1° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com, Allegato A - TIQV)

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
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.
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).
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.
Fatturazione	Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi, dei corrispettivi fatturati, degli importi anomali (PLACET), all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di 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.
Connessione, 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.
Bonus sociale	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie 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.
Altro	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.



NUOVENERGIE SPA

Corso Garibaldi 91 - 20017 Rho (MI) • P.I. / C.F. 03757680966 • REA N° 1699958 • Capitale sociale € 1.000.000 i.v.
Tel. 800 917796 • Fax 02.93182301 • info@nuovenergiespa.it • www.nuovenergiespa.it