



## 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 postale<sup>1</sup>) \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ (Prov. \_\_\_\_\_) CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> 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 Cliente:  Domestico  Non Domestico

**\*CODICE CLIENTE** \_\_\_\_\_

Dato indispensabile in assenza del codice POD/PDR per la gestione del reclamo, che si trova sulla seconda pagina della bolletta

**\*POD (energia elettrica)** \_\_\_\_\_

**\*PDR (gas naturale)** \_\_\_\_\_

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



NUOVENERGIE SPA

Corso Garibaldi 91 - 20017 Rho (MI) • P.I. / C.F. 03757680966 • REA N° 1699958 • Capitale sociale € 3.800.000 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 \_\_\_\_\_





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

CANALI	
<b>PEC</b>	info@pec.nuovenergiespa.it
<b>FAX</b>	0293508066
<b>MAIL</b>	contatti@nuovenergiespa.it
<b>RACCOMANDATA A/R</b>	<b>Nuovenergie Spa</b> 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



NUOVENERGIE SPA

Corso Garibaldi 91 - 20017 Rho (MI) • P.I. / C.F. 03757680966 • REA N° 1699958 • Capitale sociale € 3.800.000 i.v.  
Tel. 800 917796 • Fax 02.93182301 • info@nuovenergiespa.it • www.nuovenergiespa.it

## CLASSIFICAZIONE DI I° LIVELLO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

ARGOMENTO	DESCRIZIONE
<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.
<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).
<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.
<b>Fatturazione</b>	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.
<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.
<b>Connessione, 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.
<b>Bonus sociale</b>	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<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.
<b>Altro</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

