



## MODULO RECLAMO

SE COMPILATO A MANO, SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

(\*dati obbligatori ai fini di gestione del reclamo)

| DATI IDENTIFICATIVI CLIENTE                                                                                                                      |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| *Nome                                                                                                                                            |                                                                                                                                            | *Cognome                                                                                                                 |  |
| Data di nascita                                                                                                                                  |                                                                                                                                            | Luogo di nascita                                                                                                         |  |
| Codice fiscale                                                                                                                                   |                                                                                                                                            | Telefono                                                                                                                 |  |
| *Indirizzo postale <sup>1</sup> /<br>E-mail/PEC                                                                                                  |                                                                                                                                            | *Indirizzo fornitura                                                                                                     |  |
| *SERVIZIO CUI SI RIFERISCE IL RECLAMO                                                                                                            |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |
| <input type="checkbox"/> energia elettrica<br><input type="checkbox"/> gas naturale<br><input type="checkbox"/> energia elettrica e gas naturale | *Codice Cliente <sup>2</sup>                                                                                                               |                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                  | *Codice POD (EE) <sup>3</sup>                                                                                                              |                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                  | *Codice PDR (GAS) <sup>4</sup>                                                                                                             |                                                                                                                          |  |
| ARGOMENTO RECLAMO                                                                                                                                |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |
| (vedasi dettaglio esplicativo riportato più sotto)                                                                                               |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |
| <input type="checkbox"/> contratti<br><input type="checkbox"/> morosità e sospensione<br><input type="checkbox"/> mercato                        | <input type="checkbox"/> fatturazione<br><input type="checkbox"/> misura<br><input type="checkbox"/> connessioni, lavori e qualità tecnica | <input type="checkbox"/> bonus sociale<br><input type="checkbox"/> qualità commerciale<br><input type="checkbox"/> altro |  |
| *DESCRIZIONE RECLAMO                                                                                                                             |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                            |                                                                                                                          |  |

<sup>1</sup> Se diverso dall'indirizzo di fornitura.

<sup>2</sup> Tale dato è obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD/PDR ed è reperibile sulla prima pagina della bolletta.

<sup>3</sup> Il codice POD è reperibile sulla prima pagina della bolletta.

<sup>4</sup> Il codice PDR è reperibile sulla prima pagina della bolletta.



| MODALITÀ INOLTRO RECLAMO |                                                          |
|--------------------------|----------------------------------------------------------|
| PEC                      | info@pec.nuovenergiespa.it                               |
| FAX                      | 0293508066                                               |
| MAIL                     | contatti@nuovenergiespa.it                               |
| RACCOMANDATA A/R         | Nuovenergie Spa<br>Corso Garibaldi 91 – 20017 Rho (MI)   |
| PUNTI VENDITA            | Verifica l'elenco dei punti vendita sul nostro sito web. |

Luogo e data, \_\_\_\_\_

Firma del Cliente \_\_\_\_\_

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

(Tabella 5, Del. 413/2016/R/com e s.m.i., 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 e dei corrispettivi fatturati, 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.                                                                                                                                                                                                                  |