

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

Spett.le
Novaaeg 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
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.	Pagamenti e rimborsi
	Altro
	Cambio misuratore
	Verifica e ricostruzioni
Connessioni, 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
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.	Descrizione

