

## MODULO DI RECLAMO

Servizio relativo alla fornitura di energia elettrica  
 INVIARE via email a [reclami@nwgenergia.it](mailto:reclami@nwgenergia.it) o via fax al n. 0574 1923145 o via posta  
 a NWG Energia S.p.a. Società Benefit via Sornianese 91, 59100 - Prato

POD:		Codice Cliente:
Indirizzo di fornitura:		
Comune:	CAP:	Prov.

### Il sottoscritto:

Cognome e Nome/Ragione Sociale:		
Legale rappresentante (se persona giuridica):		
Cod. Fiscale:	P.Iva:	
Comune:	CAP:	Prov.
Telefono fisso:	Fax:	
Cell.	E-mail/Pec:	

### ASSOCIAZIONE/LEGALE A CUI SI CONFERISCE MANDATO (allegare copia) E PRESSO CUI SI ELEGGE DOMICILIO PER LA RISPOSTA

Denominazione:		
Indirizzo:		
Comune:	CAP:	Prov.
Telefono fisso:	Cell:	
Pec:	E-mail:	

**Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003:** i dati riportati nel presente Modulo saranno utilizzati ai fini delle attività di gestione del reclamo/riciesta di informazioni 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 NWG Energia S.r.l. Società Benefit o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali nel pieno rispetto della vigente normativa. Il Cliente, ai sensi dell'art.7 del D.Lgs. 196/2003, ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile oltre che la cancellazione, rettifica, integrazione, cancellazione, ecc. I diritti di cui all'art.7 potranno essere esercitati a richiesta del Cliente con le modalità rese note dal Servizio Clienti o sul sito della Società, o, in alternativa, mediante invio ad NWG Energia S.r.l. Società Benefit di apposita raccomandata A.R.  
 Titolare del trattamento è NWG Energia S.p.a. Società Benefit, con sede in Prato, via Sornianese n. 91.

**TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE** (La invitiamo a indicare l'argomento del Suo reclamo nella tabella sottostante)

	Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)	
<input type="checkbox"/>	<b>Contratti</b> Reclami e richieste 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	<input type="checkbox"/>
		Volture e subentri	<input type="checkbox"/>
		Modifiche unilaterali	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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	<input type="checkbox"/>
		Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
		Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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	<input type="checkbox"/>
		Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
		Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
		Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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)	<input type="checkbox"/>
		Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
		Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
		Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
		Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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	<input type="checkbox"/>
		Verifica e ricostruzioni	<input type="checkbox"/>
		Mancate letture	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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)	<input type="checkbox"/>
		Continuità	<input type="checkbox"/>
		Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
		Sicurezza	<input type="checkbox"/>
		Erogazioni	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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	<input type="checkbox"/>
		Cessazioni	<input type="checkbox"/>
		Erogazioni	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<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)	<input type="checkbox"/>
		Indennizzi	<input type="checkbox"/>
		Altro	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza		

