



L'ENERGIA DELLA TUA CITTÀ

WELCOME KIT





”

*Il nostro territorio è la nostra ricchezza
così come lo sono anche i nostri clienti.
Ogni giorno mettiamo la nostra energia al
servizio di tutti coloro che ci hanno scelto
come fornitore di gas e di energia elettrica.*



CHI SIAMO

Nuovenergie S.p.a. è una società specializzata nella vendita di gas ed energia elettrica per tutti gli usi. Nata nel 2003 come società operante esclusivamente nella vendita di gas metano nei comuni di Rho e Settimo Milanese, Nuovenergie si è sviluppata ampliando il proprio bacino di utenza e ha iniziato a fornire anche energia elettrica in tutta Italia.

Attiva su tutto il territorio nazionale, fornisce energia elettrica e gas metano privilegiando criteri di risparmio, economicità e trasparenza. Inoltre Nuovenergie Spa, grazie alla rete di Punti Vendita presente sul territorio ed in continua crescita, garantisce in ogni momento un rapporto personale tra il Cliente ed i suoi operatori offrendo un servizio di assistenza capillare.

STORIA

La storia di Nuovenergie Spa inizia nel Luglio 1891 quando a Rho ebbe inizio il servizio di distribuzione del gas. Allora il gas proveniva dalla vecchia officina ubicata in Via Buon Gesù e i contatori installati all'inizio del servizio erano circa 50.

La gestione del gas rimase in mano all'Amministrazione Comunale fino al 2003, quando, in seguito al decreto legislativo che rese effettiva la liberalizzazione del mercato del gas, nacque la società Nuovenergie Spa. Contestualmente alla costituzione della società vengono aperti i primi tre sportelli per il cittadino a Rho, Settimo Milanese e Cornaredo.

VISION

La Vision di Nuovenergie Spa si racchiude nello slogan **"L'energia della tua città"**.

L'obiettivo dell'azienda è quello di concentrarsi su vendita di prossimità a retail e alle PMI.

A questo scopo l'azienda si sta impegnando a mettere in atto alcune azioni fondamentali per l'ottenimento dei risultati desiderati tra cui la diversificazione dei prodotti e dei canali di vendita, un aumento degli investimenti nel marketing e nel commerciale oltre allo sviluppo di servizi di Customer care "di prossimità" per offrire una customer experience di livello.

MISSION

Nuovenergie Spa è una società, radicata nel territorio lombardo che fornisce prodotti belli, utili e diversificati per la gente comune. L'azienda si distingue per precisione e rapidità nell'erogare i servizi e sempre disponibili ad aiutare con rapidità ed efficacia i clienti.

Al fine di ottemperare alla mission societaria, l'azienda intende promuovere e valorizzare gli obiettivi societari ai collaboratori e responsabili, analizzando sistematicamente i risultati ottenuti da ciascun settore al fine di verificare i traguardi raggiunti.

TERRITORIO

2003*

Per volere della Amministrazioni Comunali di Rho, Settimo Milanese e Pero, nasce Nuovenergie Spa. Contestualmente alla costituzione della società vengono aperti tre Punti vendita per il cittadino a Rho, Settimo Milanese e Cornaredo.

2014 •

Nel maggio 2014 apre il nuovo Punto vendita Nuovenergie di Cornaredo, in una nuova ed esclusiva sede (in via IV Novembre, 16) completamente rinnovato e c ti un servizio ancora più efficiente. A luglio dello stesso anno viene inaugurato anche il nuovo Punto vendita a Bareggio in via Ravelli, 8.

2018 •

Il punto vendita di Nuovenergie di Magenta si sposta in una location più centrale, in Via Roma 32. Il nuovo punto vendita ha ampliato gli orari di apertura per offrire agli utenti un servizio ancora più efficiente. A luglio viene inaugurato il punto vendita di Lainate Energie (una divisione del gruppo Nuovenergie), in Largo Salvo D'Acquisto 9 a Lainate. A Dicembre, vengono invece inaugurati i nuovi negozi partner di Mortara (PV) e Milano.

2021/2022 •

A Febbraio vengono inaugurati i nuovi negozi partner di Abbiategrasso, Novara e Gattinara. A marzo viene inaugurato il nuovo negozio partner di Vigevano e successivamente nei mesi di giugno, luglio, agosto, settembre gli store di Cassolnovo, Cameri e il punto vendita di Vittuone. A Gennaio 2022 viene inaugurato il punto vendita di Nerviano.

• 2011

A partire dal 2011, Nuovenergie, già attiva nella commercializzazione del gas, si specializza anche nella vendita di energia elettrica.

• 2016

Nuovenergie si trasferisce in una nuova sede (in Corso Garibaldi 91 a Rho), dando luogo ad un miglioramento degli spazi e dei servizi per il cittadino. La nuova sede si stabilisce in un edificio storico del centro di Rho al fine di rendere più agevole l'esperienza dei clienti e dei dipendenti della società.

• 2019/2020

A Luglio viene inaugurato il primo DIGITAL STORE dell'Energia in Corso San Gottardo a Milano mentre ad Ottobre apre il nuovo negozio di Busto Garolfo (MI). Si prosegue con l'apertura di numerosi negozi partner: Legnano, Vimercate ed infine Bresso. Inoltre vengono inaugurati una serie di corner nel nord Italia a partire da Sondrio (SO) per arrivare fino a Bellinzago Novarese (NO) passando per Lissone, Monza, Desio, Muggiò, Meda, Seveso, Seregno e Milano. A luglio del 2020 è stato inaugurato il negozio di Corsico (MI).



OFFERTA & SERVIZI

Nuovenergie Spa offre tariffe e servizi atti a soddisfare tutte le esigenze.

Grazie ad un Team di professionisti è in grado di risolvere qualsiasi problematica con diverse tipologie di offerte.

Nuovenergie Spa pone sempre al centro delle sue politiche aziendali il Cliente finale.

Fra i servizi che offre ci sono:

- **Front Office e Contact Center** interno all'azienda
- **Un Portale clienti e una APP** dove visualizzare tutte le informazioni relative alla fornitura
- **Offerte personalizzate**
- **Un numero verde per la comunicazione** dell'autolettura attivo 24 ore su 24
- **Diverse modalità di pagamento**

VALORI



DEDIZIONE

Passione, volontà e partecipazione fanno parte del nostro modo di concepire il lavoro. La dedizione è nel nostro DNA.

SOLIDARIETÀ

Sosteniamo concretamente chi ha bisogno ed è meno fortunato. Un nostro impegno nel territorio in cui operiamo.

ECCELLENZA

L'obiettivo nell'agire quotidiano è di raggiungere e superare i nostri limiti, elevare i nostri riferimenti, aumentando costantemente il valore di ciò che facciamo.

ETICITÀ E TRASPARENZA

Adottiamo i più alti standard etici per tutti i nostri processi. Operiamo con impegno per promuovere e sostenere comportamenti eticamente corretti e trasparenti. Trattiamo ogni singolo individuo in modo equo e onesto. Rispettiamo tutte le leggi, le normative e i regolamenti interni vigenti.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Le persone sono la nostra risorsa. Insieme abbiamo creato la nostra identità e insieme continuiamo a creare il nostro futuro. I nostri manager cercano di dare il buon esempio, e ci aspettiamo che i collaboratori di Nuovenergie Spa facciano lo stesso. Incoraggiamo i collaboratori a sfruttare il proprio potenziale e a superare le aspettative imparando sempre dai propri errori in una logica di miglioramento continuo.

FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La natura della nostra identità passa attraverso la focalizzazione sul cliente. Tutte le nostre attività sono ispirate da questo valore fondamentale. Essere scelti dai Clienti per la straordinarietà di quanto sentono di poter ricevere è la nostra massima ambizione.

INNOVAZIONE

Creatività, spirito di iniziativa e coraggio di cambiare sono il motore di tutte le nostre scelte. Innovare è la chiave di ogni successo. Mettiamo in discussione le vecchie soluzioni e, se abbiamo idee migliori, non abbiamo timore di implementarle.

RESPONSABILITÀ

Diamo valore al senso di responsabilità di cui siamo investiti, perché ognuno di noi, rappresenta sempre Nuovenergie.

TUTELA SULL'AMBIENTE

Promuoviamo e sviluppiamo una coscienza individuale e collettiva di rispetto verso il mondo che ci circonda. Rispettiamo l'ambiente con azioni quotidiane e concrete.

CERTIFICAZIONI



Nuovenergie spa a partire da Novembre 2017 è tra le aziende che hanno ottenuto la certificazione di **Great Place To Work® Italia**.

Great Place to Work assiste le organizzazioni ad individuare, creare e sostenere ambienti di lavoro eccellenti, fondati sullo sviluppo di un elevato livello di fiducia.

Cosa significa essere certificati Great Place To Work? Siamo la prima utility italiana ad ottenere questo ambitissimo certificato e questo per noi significa essere un esempio per tutte le società che come noi ogni giorno impiegano la loro ENERGIA nel cercare di fare la differenza.



Nel 2019 Nuovenergie spa si è aggiudicata il premio come **Best Workplaces™ Italia 2019**. L'indagine, organizzata dal Great Place to Work® Institute Italia e promossa dal Corriere della Sera, ha permesso a Nuovenergie di ottenere la certificazione di Best Workplace™ inserendo l'azienda tra le società "small" migliori per qualità della vita lavorativa, classificandosi al 5° posto.



Per rinnovare il suo impegno a livello etico a partire dal 2016, Nuovenergie ha adottato un modello di gestione etico-sociale dei reclami, secondo il Regolamento Bollino Etico Sociale.

Inoltre, nel maggio 2016, Nuovenergie spa ha ottenuto il rilascio dell'attestazione **BOLLINO ETICO SOCIALE®** alla sua organizzazione.

Si tratta di un risultato importante raggiunto dall'azienda che da sempre si pone l'obiettivo di rispettare quanto previsto dallo Standard di riferimento Bollino Etico Sociale.

SERVIZI

PUNTI VENDITA

Grazie alla presenza capillare sul territorio, Nuovenergie Spa si pone l'obiettivo di rafforzare il legame con il territorio e con i clienti che vi abitano, fornendo ai cittadini un servizio utile ed efficace. Mettendosi al servizio del cittadino, l'obiettivo primario dell'azienda è quello di semplificare le modalità di accesso ai propri servizi, ampliando i canali di contatto tra Nuovenergie Spa e i propri clienti. Il personale qualificato presente presente in ciascuno dei punti vendita è in grado di risolvere qualsiasi problema e rispondere alle domande con informazioni chiare e precise.

PORTALE E APP

I Clienti registrati al portale e/o all'APP di Nuovenergie hanno la possibilità di visionare le informazioni relative alle proprie utenze. I pagamenti, le letture e le fatture sia di gas che di energia elettrica sono disponibili in tempo reale.

Lo sportello interattivo garantisce lo scambio di informazioni immediato con i Clienti oltre alla possibilità di effettuare alcune operazioni relative alla propria fornitura.

Per gli amministratori di condominio è possibile controllare la situazione dei propri stabili con un unico accesso.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per venire incontro alle esigenze del cliente Nuovenergie Spa offre diverse modalità di pagamento delle fatture. Oltre ai metodi più tradizionali, esiste la possibilità di pagare le fatture tramite bancomat e/o carta di credito presso i punti vendita (il pagamento con carta di credito/bancomat non è disponibile nei Negozi partner). I Clienti iscritti al Portale potranno, con un solo click, pagare le proprie fatture direttamente online, in maniera semplice e sicura, con Carta di Credito.

OFFERTE PERSONALIZZATE

Nuovenergie Spa, oltre alla normale fatturazione a consumo, da la possibilità di stabilire termini di pagamento con rata costante per consumo o per importo.

I responsabili commerciali di Nuovenergie Spa sono in grado di proporre offerte personalizzate a seconda delle specifiche esigenze ad aziende e p.iva.

AUTOLETTURA

Nuovenergie Spa offre ai propri clienti la possibilità di comunicare l'autolettura gas attraverso diverse modalità. I clienti che desiderano ricevere la fattura del gas metano emessa sulla base di consumi effettivi possono contattarci via mail, tramite il sito web, il portale clienti, l'App o attraverso l'apposito numero verde per comunicare i loro consumi. Comunicare l'autolettura è facile, veloce e utile a non avere sorprese sulla bolletta del gas.

NUMERO VERDE

Per tutti coloro che non avessero la possibilità di recarsi agli sportelli è attivo, da lunedì a sabato, un numero verde per offrire ai clienti un servizio a 360°. Il personale del contact center è interno ed è pronto a rispondere a qualsiasi tipo di richiesta ed è preparato per dare informazioni commerciali e/o sulle fatture, per fornire al cliente un servizio puntuale.



SERVIZI ONLINE PORTALE CLIENTI E APP



Nuovenergie Spa mette a disposizione dei suoi clienti un Portale e un App dove è possibile gestire le proprie utenze gas e luce direttamente online o dal proprio smartphone.

Iscrivendoti al Portale clienti o alla nostra APP, con un unico accesso, potrai tenere monitorata la tua situazione contabile, inserire le letture gas e consultare comodamente dal tuo pc o dal tuo smartphone tutte le bollette emesse.

Ti basterà inserire **USERNAME** e **PASSWORD** per avere accesso ad un mondo di servizi!

Grazie ai servizi online di Nuovenergie potrai:

- Consultare il dettaglio dell'utenza
- Modificare l' indirizzo mail e il recapito telefonico
- Monitorare i consumi
- Consultare la bolletta direttamente online
- Consultare l'archivio delle bollette
- Comunicare l'autolettura
- Consultare lo storico delle letture
- Scegliere la modalità di recapito della fattura: e-mail, SMS e cartacea
- Consultare l'estratto conto dei pagamenti
- Pagare le bollette tramite Carta di Credito
- Attivare la domiciliazione su Carta di Credito
- Attivare la domiciliazione bancaria

Cosa aspetti? Tieni a portata di mano i dati di una fattura Nuovenergie Spa e iscriviti subito ai nostri Servizi Online.



MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tutti i clienti Nuovenergie Spa (fatta eccezione per coloro che hanno attivato un'offerta con obbligo di domiciliazione bancaria) possono scegliere liberamente tra diverse modalità di pagamento della bolletta:

1

ADDEBITO DIRETTO IN CONTO CORRENTE

Sottoscrivendo un apposito modulo disponibile presso i nostri Punti Vendita e/o scaricabile online o dal nostro Portale clienti è possibile utilizzare il servizio di domiciliazione bancaria attivando l'addebito automatico delle bollette sul proprio Conto Corrente bancario o postale.

2

ADDEBITO DIRETTO SU CARTA DI CREDITO

Accedendo all'Area personale del Portale clienti è possibile attivare l'addebito ricorrente delle bollette sulla propria Carta di Credito.

3

PAGAMENTO ONLINE

Paga la tua bolletta con un click! Il nostro Portale clienti permette il pagamento online, sicuro e veloce, tramite Carta di Credito.

4

PAGAMENTO POSTALE

Il Conto Corrente a cui dovrà essere effettuato il pagamento tramite bollettino postale è il c/c 39789672 intestato a Nuovenergie Spa

5

BANCOMAT / CARTA DI CREDITO

Presso tutti i nostri punti vendita o presso il Totem digitale di Rho è possibile effettuare il pagamento tramite Bancomat e Carta di Credito.



N.B. Il pagamento tramite bancomat e Carta di Credito non è disponibile nei negozi partner.

*Ricordiamo inoltre a tutti i Clienti che, in caso di ritardato pagamento rispetto alla data di scadenza della fattura, è opportuno inviare copia della disposizione di pagamento
Via fax al n. 02 93508066 o via mail all'indirizzo contatti@nuovenergiespa.it*

Compila questa cartolina e
consegnala presso uno dei nostri
Punti Vendita oppure inviala
tramite mail a
contatti@nuovenergiespa.it

COMUNICACI IL
TUO INDIRIZZO
MAIL E/O NUMERO
DI CELLULARE PER
RICEVERE UN
MESSAGGIO DI
CONFERMA DI
ACQUISIZIONE



**CARTOLINA
PER**

AUTOLETTURA

COGNOME E NOME _____

INDIRIZZO _____

E-MAIL _____ TELEFONO _____

CODICE AUTOLETTURA _____

INSERIRE I NUMERI NERI

NON COMUNICARE

DATA _____ FIRMA _____

DATE PER LA COMUNICAZIONE DELL'AUTOLETTURA

dal 23 al 27 Febbraio

(Consumi relativi ai mesi di Gennaio e Febbraio)

dal 25 al 29 Aprile

(Consumi relativi ai mesi di Marzo e Aprile)

dal 25 al 29 Giugno

(Consumi relativi ai mesi di Maggio e Giugno)

dal 26 al 30 Agosto

(Consumi relativi ai mesi di Luglio e Agosto)

dal 26 al 30 Ottobre

(Consumi relativi ai mesi di Settembre e Ottobre)

dal 25 al 29 Dicembre

(Consumi relativi ai mesi di Novembre e Dicembre)

AUTOLETTURA

L'AUTOLETTURA è un metodo gratuito, semplice e veloce per avere la bolletta del gas metano senza sorprese.

Se vuoi evitare di ricevere bollette del gas con consumi stimati diversi dai tuoi reali consumi, ricordati di comunicarci l'**AUTOLETTURA** del tuo contatore nei periodi indicati: in questo modo avrai la possibilità di ricevere una bolletta calcolata su consumi reali, pagando quanto hai effettivamente consumato.

CHE COSA SERVE PER EFFETTUARE L'AUTOLETTURA

Per comunicarci l'AUTOLETTURA ti serviranno due semplici informazioni:

- Il tuo Codice per autolettura (che trovi sulla tua bolletta nel box a sinistra)
- La lettura del tuo contatore (solo i numeri su fondo nero)

QUANDO COMUNICARE L'AUTOLETTURA

L'AUTOLETTURA deve essere comunicata solo nei periodi indicati, altrimenti non sarà valida ai fini della fatturazione.

Per i clienti con consumi inferiori a 5000 smc la comunicazione dell'AUTOLETTURA segue il calendario di fatturazione ed è bimestrale.

COME COMUNICARE L'AUTOLETTURA

Puoi comunicarci l'AUTOLETTURA comodamente da casa tua in quattro diversi modi:

1

Chiamando
il Numero verde

Numero verde
800.917.796

2

Inviando una mail all'indirizzo
contatti@nuovenergiespa.it



3

Utilizzando l'apposito form presente sul sito web
www.nuovenergiespa.it



4

Tramite il Portale clienti (previa registrazione) all'indirizzo
servizi.nuovenergiespa.it



5

Tramite smartphone, scaricando l'APP di Nuovenergie
disponibile su Google Play e su App Store



6

Tramite il nostro totem digitale che trovi a Rho in Corso Garibaldi 91:
accedendo con il barcode che trovi sulla prima pagina della tua bolletta ed inserendo i dati del contatore



VUOI CHE SIA ESTATE TUTTO L'ANNO? CON FORMULA 12 È COSÌ

FORMULA 12 è l'opzione GAS esclusiva che ti permette di avere una rata mensile costante senza avere sorprese sulla tua bolletta.

Con questo servizio riceverai 11 fatture mensili a stima costante di consumi e la dodicesima sarà a conguaglio per permetterti di pagare solo quello che hai consumato.

I VANTAGGI DI FORMULA 12



RATA COSTANTE

Niente sorprese durante l'anno sulla tua bolletta. Paghi sempre la stessa cifra e a fine anno, fornendoci la lettura, ti restituiamo quello che non hai consumato.



FATTURA WEB

Niente preoccupazioni o attese per ricevere la bolletta a casa. Se attivi gratuitamente il servizio di Fattura Web puoi consultare la bolletta direttamente online e tramite la nostra APP.



SERVIZIO SMS

Attraverso dei messaggi, che ti verranno inviati gratuitamente, ti ricorderemo di trasmetterci l'autolettura al 6° mese e al 12° mese di decorrenza, in modo che la rata si possa adeguare rispetto ai reali consumi e possa essere emessa la fattura di conguaglio alla conclusione dell'anno.



Potrai rispondere direttamente all'SMS indicando il tuo CODICE AUTOLETTURA (che trovi sulla tua bolletta nel riquadro a sinistra) e la LETTURA DEL CONTATORE (solo i numeri su sfondo nero).



I NOSTRI RECAPITI



Attivo da lunedì a venerdì
dalle 8:30 alle 19:00

e sabato
dalle 8:30 alle 12:30



Attivo tutti i giorni, H24
(Numero Verde ripartito)



contatti@nuovenergiespa.it
info@nuovenergiespa.it
PEC: info@pec.nuovenergiespa.it

FAX SPORTaELLO:
0293508066

FAX AMMINISTRAZIONE:
0293182301



www.nuovenergiespa.it



I NOSTRI RECAPITI

VISITA IL NOSTRO SITO INTERNET PER RIMANERE AGGIORNATO SULLE NUOVE APERTURAE, SCOPRIRE DOVE TROVARCI E CONOSCERE GLI ORARI DI APERTURA DEI NOSTRI PUNTI VENDITA, DEI NEGOZI PARTNER E DEI CORNER.





Tutto quello che ti serve sapere per usare al meglio

LA TUA ENERGIA