

☐	RECLAMO	☐	RICHIESTA INFORMAZIONI
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------

IL/LA SOTTOSCRITTO/A - Dati Anagrafici

Nome*:		Cognome*:	
Indirizzo postale*:		Tel.:	
Comune:	Provincia:	CAP:	
E-mail*:			

INDIRIZZO DI FORNITURA (non compilare se coincidente con le generalità)

Nome:		Cognome:	
Indirizzo fornitura*:		Tel.:	
Comune:	Provincia:	CAP:	

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO O RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Agli sportelli Gelsia (negli orari di apertura)	Tramite segnalazione scritta indirizzata a: Gelsia S.r.l. - via Palestro, 33 - 20831 SEREGNO (MB)
Tramite posta elettronica a: customercare@gelsia.it	

FORNITURA

☐ Energia elettrica	☐ Gas Naturale
Codice utente*	Codice utente*
Codice identificativo del punto di prelievo (POD)* _____	Codice identificativo del punto di riconsegna (PDR)* _____

*Campi obbligatori ai sensi dell'art. 9.3 TIQV. 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. Il Codice utente è obbligatorio solo ove non siano disponibili il Codice POD o PDR, in base al servizio cui si riferisce il reclamo (rispettivamente energia elettrica o gas naturale).

Argomenti 1° livello Tabella 5 TIQV dal 1° gennaio 2017 per classificazione reclami e richieste di informazioni
(Barrare con una X la casistica di interesse - solo una scelta)

☐ 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
☐ 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
☐ 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

OGGETTO RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI*

Luogo e data

Firma

(timbro e firma del rappresentante per clienti non persone fisiche)

RISERVATO ALL'UFFICIO CUSTOMER CARE

Ricevuto da: _____	Canale: _____	N. Progr.: _____
--------------------	---------------	------------------

Ti invitiamo a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), allegata al contratto di fornitura.

Luogo e data

Firma

(timbro e firma del rappresentante per clienti non persone fisiche)