

<input type="checkbox"/>	<b>RECLAMO</b>	<input type="checkbox"/>	<b>RICHIESTA INFORMAZIONI</b>
--------------------------	----------------	--------------------------	-------------------------------

**IL/LA SOTTOSCRITTO/A - Dati Anagrafici**

<b>Nome*:</b>		<b>Cognome*:</b>	
<b>Indirizzo postale*:</b>			<b>Tel.:</b>
<b>Comune:</b>		<b>Provincia:</b>	<b>CAP:</b>
<b>E-mail*:</b>			

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

<b>Nome:</b>		<b>Cognome:</b>	
<b>Indirizzo fornitura*:</b>			<b>Tel.:</b>
<b>Comune:</b>		<b>Provincia:</b>	<b>CAP:</b>

**MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO O RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agli sportelli Gelsia (negli orari di apertura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramite segnalazione scritta indirizzata a: Gelsia S.r.l. - via Palestro, 33 - 20831 SEREGNO (MB)</li> </ul>
---	---

**FORNITURA**

<input type="checkbox"/> <b>Energia elettrica</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gas Naturale</b>
Fornitura n°*	Fornitura n°*
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)

<input type="checkbox"/> <b>Contratti</b>	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.
<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).
<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
<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.
<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
<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
<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.
<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
<input type="checkbox"/> <b>Altro</b>	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)