

RECLAMO**RICHIESTA INFORMAZIONI**

Nome*

Cognome*

Indirizzo postale*

Tel.

Comune

Prov.

CAP

Email*

Indirizzo di fornitura (non compilare se coincidente con le generalità)

Nome

Cognome

Indirizzo fornitura*

Tel.

Comune

Prov.

CAP

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO O RICHIESTA DI INFORMAZIONI

- Agli sportelli Gelsia (negli orari di apertura)
- Via fax al numero 0362/237136;

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

Energia elettrica

Codice utente*

Codice identificativo del punto di prelievo (POD)*

Gas Naturale

Codice utente*

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 I° 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*

Data _____

Firma _____

Riservato all'Ufficio Customer Care

Ricevuto da: _____

Canale _____

N. Progr.: _____

Il/la sottoscritto/a, presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali esposta presso le sedi del Gruppo AEB-Gelsia in conformità a quanto disposto dal GDPR UE 2016/679, dichiara di essere informato/a che i dati personali forniti saranno trattati, anche con strumenti informatici e telematici e acconsente alle comunicazioni e ai trattamenti realizzati dai soggetti indicati al punto V ai soli fini indicati nell'informativa e nell'ambito del presente procedimento.

Firma _____