



RECLAMO SCRITTO

Da inviare a:

Gesam Gas & Luce S.p.A.

Viale Europa 1, 55100, LUCCA

Il sottoscritto

NOMINATIVO/RAG. SOC. _____

CODICE FISCALE _____

TELEFONO _____ EMAIL _____

Per la fornitura di:

GAS NATURALE MERCATO LIBERO GAS NATURALE MERCATO TUTELATO

ENERGIA ELETTRICA

Codice cliente: _____ POD/PDR _____

Indirizzo di fornitura: _____

Intende presentare:

RECLAMO SCRITTO

RICHIESTA DI RETTIFICA FATTURAZIONE

RICHIESTA DI RETTIFICA PER DOPPIA FATTURAZIONE

RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONE

Per la bolletta N°: _____ del _____ con scadenza: _____

Per la seguente motivazione:

Argomento del reclamo (vedi tabella 5 pagina seguente): _____

Dichiara inoltre che:

LETTURA ATTUALE _____ DATA LETTURA _____

CASA DISABITATA SI NO Mq abitazione _____

Componenti nucleo familiare _____ Altro sistema di riscaldamento _____

DATA

FIRMA

Tabella 5 – Classificazione di primo e secondo livello dei reclami e delle richieste di informazioni

Argomento (1° livello)	Sub argomento (2° livello)
Contratti <i>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.</i>	Recesso Volture e subentri Modifiche unilaterali Altro
Morosità e sospensione <i>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).</i>	Morosità Sospensione e riattivazione Cmor (Corrispettivo morosità pregresse) Altro
Mercato <i>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.</i>	Presunti contratti non richiesti Cambio fornitore Condizioni economiche nuovi contratti Doppia fatturazione Altro
Fatturazione <i>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.</i>	Autolettura (uso della) Ricalcoli Consumi stimati errati Periodicità e fattura di chiusura Pagamenti e rimborsi Altro
Misura <i>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</i>	Cambio misuratore Verifica e ricostruzioni Mancate letture Altro
Connessioni, lavori e qualità tecnica <i>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.</i>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) Continuità Valori della tensione/pressione Sicurezza Altro
Bonus sociale <i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</i>	Validazioni Cessazioni Erogazioni Altro
Qualità commerciale <i>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</i>	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) Indennizzi Altro
Altro <i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza</i>	