

### MODULO RECLAMI

Nome e Cognome/Ragione sociale\* \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura\* \_\_\_\_\_ CAP\* \_\_\_\_\_ Comune\* \_\_\_\_\_ Prov.\* \_\_\_\_\_

Indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura)\* \_\_\_\_\_

Telefono\* \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Servizio a cui si riferisce\*: energia elettrica  gas naturale  entrambi

◊ Codice Utenza (è indicato sulla sua bolletta nel paragrafo "La tua fornitura")\* \_\_\_\_\_

PDR (gas) e/o POD (energia elettrica)\* \_\_\_\_\_

Codice cliente (se non disponibile POD/PDR)\* \_\_\_\_\_

Se desidera che la risposta e ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o a un indirizzo diverso, lo scriva qui sotto:

Cliente \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

(\*) campi obbligatori

Il reclamo riguarda:

Argomento (1° livello) (dettagli sul retro)	Descrizione del reclamo
<input type="checkbox"/> Contratti	_____
<input type="checkbox"/> Morosità e sospensione	_____
<input type="checkbox"/> Mercato	_____
<input type="checkbox"/> Fatturazione	_____
<input type="checkbox"/> Misura	_____
<input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica	_____
<input type="checkbox"/> Bonus sociale	_____
<input type="checkbox"/> Qualità commerciale	_____
<input type="checkbox"/> Altro	_____

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere consapevole che *Gesam Gas & Luce S.p.A. Unipersonale* è titolare del trattamento dei dati personali e di avere preso visione della relativa informativa sul trattamento dei dati personali allegata al contratto di fornitura.

Il presente modulo può essere inviato tramite:

- **Posta: Gesam Gas & Luce S.p.A. Unipersonale, Via Nieri ang. Viale Europa, 55100 Lucca (LU)**
- **Fax: 0583-418382**
- **Email: [reclami@gesamgaseluce.it](mailto:reclami@gesamgaseluce.it)**

Luogo \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_

Timbro e firma \_\_\_\_\_

## **Argomento (1°livello)**

---

### **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.

---