



Guida alla compilazione dei Moduli



Gentile Cliente,

la presente guida è finalizzata all'individuazione ed alla comprensione dei campi che compongono il modulo, al fine di renderne più agevole la compilazione. Sotto sono riportate le indicazioni relative ai campi cui le note fanno riferimento per il documento: **"Modulo di reclamo" (Mod. RCL)**

Mod. RCL Rev. 01

MODULO DI RECLAMO

ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE

1 2 3

Il presente modulo di Reclamo deve essere compilato nel caso di contestazioni relative alle esecuzioni previste dalla tabella n°5 dell'Allegato A alla Del. 413/2016/R/com, di seguito riportate, spuntando la casella corrispondente alla problematica oggetto di lamenta.

CONTRATTI
Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e apertura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali labiliter consentite:
 Recesso
 Volture e subentri
 Modifiche unilaterali
 Altro

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).
 Morosità
 Sospensione e riattivazione
 CMOR (Corrispettivo morosità pregresse)
 Altro

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.
 Presunti contratti non richiesti
 Cambio Fornitore
 Condizioni economiche nuovi contratti
 Doppia fatturazione
 Altro

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.
 Autolettura (uso della)
 Ricalcoli
 Consumi stimati errati
 Periodicità e fattura di chiusura
 Pagamenti e rimborsi
 Altro

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 di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento.
 Cambio misuratore
 Verifica e ricostruzioni
 Mancate letture
 Altro

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.
 Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
 Continuità
 Valori della tensione/pressione
 Sicurezza
 Altro

Scopriamo di affidarci solo a certificazioni ISO 9001

Mod. RCL Rev. 01

BONUS SOCIALE
Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
 Validazioni
 Cessazioni
 Erogazioni
 Altro

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 Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi).
 Servizio Clienti (call center, sportelli, altri servizi)
 Indennizzi
 Altro

ALTRO
Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

BREVE DESCRIZIONE DEI FATTI CONTESTATI

4

5

6

7

8

9

Nome e cognome (se persona fisica) / Ragione sociale (se persona giuridica).....
Nella persona del Rappresentante Legale (solo se persona giuridica).....
Nato/a a..... Prov. / /

Indirizzo recapito fatture di chiusura/conguaglio..... Numero.....
Edificio..... Scala..... Piano..... Interno..... Comune..... Prov. CAP.....
Indirizzo email:.....

Il presente Modulo di Reclamo può essere inoltrato a GEKO S.p.A. nelle seguenti modalità:
tramite posta: GEKO S.p.A., c/o Milano Centro C.P. 204, via Cordusio, 4 - 20123 Milano
oppure via fax al numero: (+39) 06 88 80 39 50
oppure via email all'indirizzo: servizioclienti@gekospa.it

Data Firma del Cliente (Timbro e firma del Rappresentante Legale per i Clienti non persone fisiche)

Scopriamo di affidarci solo a certificazioni ISO 9001

- 1 Modulo di reclamo generico.
- 2 Indicare se la contestazione è relativa alla fornitura elettrica e/o gas spuntando la casella corrispondente.
- 3 Barrare la/e casella/e, per indicare l'argomento per il quale viene presentato il reclamo. È possibile selezionare più voci all'interno dell'argomento.
- 4 Indicare qui tutte le informazioni che si ritengono necessarie ed utili per illustrare il motivo del reclamo.
- 5 Indicare qui i dati relativi alla fornitura di energia elettrica (POD) e/o i dati relativi alla fornitura di gas naturale (PDR); qualora l'indirizzo di fornitura fosse differente per le due utenze è necessario compilare due moduli di reclamo distinti.
- 6 Indicare qui i dati anagrafici del Cliente, ossia della persona che presenta il reclamo.
- 7 Qui sono riportati i dati di recapito per l'invio (tramite posta, fax o mail) del modulo compilato.
- 8 Riempire le caselle con i numeri corrispondenti alla data relativa all'inoltro del modulo.
- 9 Ricordare infine di firmare qui il modulo per esteso ed in maniera leggibile per ultimare la compilazione e convalidarne l'autenticità.