

MODULO DI RECLAMO**ENERGIA ELETTRICA** **GAS NATURALE** 

Il presente modulo di Reclamo deve essere compilato nel caso di contestazioni relative alle casistiche 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 lamentela.

 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.

- 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 e modalità 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



BONUSSOCIALE

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione 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

.....

.....

.....

.....

DATI DELLA FORNITURA

Codice Cliente Intestatario fornitura

Codice POD Codice PDR

Indirizzo di fornitura Numero

Edificio Scala Piano Interno Comune Prov. CAP

ULTERIORI SPECIFICHE

.....

.....

DATI DELLA PERSONA CHE PRESENTA IL RECLAMO

Nome e cognome (se persona fisica) / Ragione sociale (se persona giuridica)

Nella persona del Rappresentante Legale (solo se persona giuridica)

Nato/a Prov. il / /

Indirizzo recapito fatture di chiusura/conguaglio Numero

Edificio Scala Piano Interno Comune Prov. CAP

Indirizzo email:

MODALITÀ DI INOLTRO

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)