



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)**

MODULO DI RECLAMO

ENERGIA ELETTRICA GAS NATURALE

1

2

Energia & Ambiente

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 lamenta.

CONTRATTI

Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e chiusura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali labdove 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

Scoprirete di ufficio come verificare l'ISO 14001 e l'ISO 9001

Energia & Ambiente

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 distributore 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

DATI DELLA CONTESTAZIONE

Codice Cliente Intestatario fornitura **5**

Codice POD Codice PDR Numero

Indirizzo di fornitura Prov. CAP

Edificio Scala Piano Interno Comune

ULTERIORI SPECIFICHE

.....

DATI DELLA PERSONA CHE PRESENTA IL RECLAMO

Nome e cognome (se persona fisica) / Ragione sociale (se persona giuridica) **6**

Nella persona del Rappresentante Legale (solo se persona giuridica)

Nato/a a Prov. / /

Indirizzo recapito fatture di chiusura/conguaglio Numero **7**

Edificio Scala Piano Interno Comune

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 / **8**

Firma del Cliente **9**

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

Scoprirete di ufficio come verificare l'ISO 14001 e l'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.