



RECLAMO SCRITTO

Da inviare a:
Gesam Gas & Luce S.p.A.
Viale Europa 1, 55100, LUCCA

Oppure inoltrare a:
clienti@gesamgaseluce.it
fax: 0583418382

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 _____ Sistemi riscaldamento alternativi _____

DATA

FIRMA

IN CASO DI DOMICILIAZIONE BARRARE L'OPZIONE SCELTA:

- IL CLIENTE CHIEDE ALLA BANCA/POSTA DI NON PAGARE LA BOLLETTA E AUTORIZZA LA GESAM GAS LUCE A CONSIDERARE DA SUBITO LA BOLLETTA NON PAGATA
- IL CLIENTE NON RICHIEDE ALLA BANCA/POSTA DI NON PAGARE LA BOLLETTA PERTANTO L'IMPORTO VERRA' ACCREDITATO SULLA BOLLETTA RIEMESSA.

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>	

DATA

FIRMA