

MODULO RECLAMI

DATI DEL CLIENTE – TITOLARE DELLA FONITURA

Ragione Sociale/Nome Cognome _____
P.IVA _____ CF _____
Sede Legale _____ n _____
CAP _____ Comune _____ Prov _____ e-mail _____ @ _____
PEC _____ @ _____ Telefono _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Indirizzo fornitura _____ n _____
CAP _____ Comune _____ Prov _____ Codice Cliente _____

SERVIZIO GAS - PDR _____

ENERGIA ELETTRICA - POD _____

Reclamo relativo a (barrare una sola tra le seguenti opzioni):

Contratti:

- Recesso
- Volture e subentri
- Modifiche unilaterali
- Contratti altro

Morosità e sospensione:

- Morosità
- Sospensione e riattivazione
- Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
- Altro

Mercato:

- Presunti contratti non richiesti
- Cambio fornitore
- Condizioni economiche nuovi contratti
- Doppia fatturazione
- Altro

Fatturazione:

- Autolettura (uso della)
- Ricalcoli
- Consumi stimati errati
- Periodicità e fattura di chiusura
- Pagamenti e rimborsi
- Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione
- Altro

Misura:

- Cambio misuratore
- Verifica e ricostruzioni
- Mancate letture
- Altro

MODULO RECLAMI

Conessioni, lavori e qualità tecnica:

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

Bonus sociale

- Validazioni
- Cessazioni
- Erogazioni
- Altro

Qualità commerciale

- Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
- Indennizzi
- Altro

Altro

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

Descrizione del Reclamo:

MODALITA' DI INOLTRO E GESTIONE DEL RECLAMO

Il reclamo dovrà essere inviato a Gorla Energia Srl utilizzando una delle seguenti modalità:

- per posta all' indirizzo Gorla Energia Srl – Servizio Clienti – Via Milano 100, 22063 Cantù (CO);
- via mail all'indirizzo reclami@gorlaenergia.com;
- seguendo le indicazioni del sito web www.gorlaenergia.com nella sezione dedicata.

In conformità a quanto stabilito dall'ARERA ai sensi della del. ARG/com 164/08 e s.m.i. Gorla Energia Srl si impegna a fornire una risposta scritta motivata al suo reclamo entro 40 giorni solari e si impegna a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo da lei inviato sarà gestito da personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico ai sensi della delibera ARG/com 164/08, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

Il Cliente, in seguito a mancata risposta, o in caso di risposta non soddisfacente, ha la possibilità di attivare il Servizio di Conciliazione dell'ARERA per tentare di risolvere in maniera completamente gratuita, eventuali controversie. Per maggiori informazioni: www.conciliazione.energia.it.

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica sottoscritto, così come previsto dall'art. 13 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi del GDPR Regolamento UE 2016/679, facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso.

LUOGO E DATA

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE