

# MODULO RECLAMO

Spett.le  
**Gest.I.M. ENERGIA Srl**  
Via Venezia, 182  
81034 Mondragone (CE)

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
(Indicare nome e cognome intestatario della fornitura)

Indirizzo postale: \_\_\_\_\_

CAP: \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_ Prov.: \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

Servizio riferimento reclamo:  Gas naturale  Energia elettrica Codice cliente \_\_\_\_\_  
(indicato sulla bolletta)

Classificazione tipologia reclamo:  Contratti  Morosità o sospensione  Mercato  Fatturazione  Misura

Connessioni, lavori e qualità tecnica  Bonus sociale  Qualità commerciale  Altro (specificare) \_\_\_\_\_

(Per le indicazioni della tipologia del reclamo da indicare, vedere tabella sul retro del modulo)

PDR / POD \_\_\_\_\_  
(Codice alfanumerico identificativo punto di riconsegna del gas naturale PDR / punto di prelievo energia elettrica POD indicato sulla bolletta)

Autolettura \_\_\_\_\_ Data autolettura \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura: \_\_\_\_\_

CAP: \_\_\_\_\_ Città: \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_

Segnala a **Gest.I.M. ENERGIA Srl**:

---

---

---

---

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Nota informativa per il cliente sulle modalità di inoltro del reclamo

Se non è soddisfatto del servizio ricevuto può inviare un reclamo come previsto dal “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale” (TIQV) dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, tramite il presente modulo, nelle seguenti modalità:

1. Inviando un fax al seguente numero: 0823.972943
2. Spedendolo come lettera all’indirizzo riportato nell’ intestazione del modulo, oppure
3. Tramite Internet al seguente indirizzo e-mail: [reclami@gestimenergia.it](mailto:reclami@gestimenergia.it)
4. Il presente modulo è anche scaricabile sul sito [www.gestimenergia.it](http://www.gestimenergia.it)

Ai sensi del TIQV dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, la Gest.I.M. Srl, assegnerà un numero di protocollo ufficiale al reclamo ed eseguirà la registrazione in ingresso, ai fini di successive verifiche.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 7, 12 e 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) dichiaro di aver preso visione dell’informativa della Società Gest.I.M. S.r.l. per il trattamento dei dati personali

### INDICAZIONI CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA DI RECLAMO DA INDICARE SUL MODULO

#### 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.

#### 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).

#### 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.

#### 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.

#### 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

#### Conessioni, 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.

#### Bonus sociale

Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.

#### 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

#### Altro

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

### Tempi di risposta/rettifica per il gas e l’energia elettrica (Testo integrato AEEGSI – TIQV)

Indicatore	Standard specifico 2018-2019	Standard specifico dal 2020
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	40 giorni solari	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	90 giorni solari	60 giorni solari
Tempo massimo di rettifica doppia fatturazione	20 giorni solari	20 giorni solari