

Data			
Servizio*	<input type="checkbox"/> GAS	<input type="checkbox"/> ENERGIA ELETTRICA (EEL)	<input type="checkbox"/> GAS ED ENERGIA ELETTRICA
Codice utenza GAS <sup>1</sup>		Codice utenza EEL <sup>1</sup>	
Codice PdR (GAS) <sup>1</sup>		Codice POD (EEL) <sup>1</sup>	
1 Indicare il Codice contratto/codice cliente evidenziato nella fattura relativa al servizio di riferimento.			
Cognome e Nome / Referente *			
Ragione Sociale *			
Indirizzo di fornitura *	Comune		C.A.P.
Via / Piazza			Civico
Indirizzo residenza/sede legale **	Comune		C.A.P.
Via / Piazza			Civico
Telefono		Email2	
* campo obbligatorio - ** campo obbligatorio, se diverso da indirizzo di fornitura.			
2 Tale recapito verrà utilizzato in via prioritaria per l'invio della risposta motivata.			
Motivo del reclamo <sup>4</sup>			
3 campo da compilare nel caso di reclamo per fatturazione di importi anomali o richiesta di rettifica per fatturazione di importi anomali.			
4 campo da compilare secondo le istruzioni indicate nella tabella sul retro del presente modulo.			
Descrizione del reclamo			
Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per finalità connesse alla gestione del presente modulo.			
Firma			

### Come inoltrare il reclamo

Il presente modulo può essere spedito a GAS ENERGIA AMBIENTE SPA all'indirizzo Viale Antonio Gramsci, 21 – 80122 Napoli consegnato oppure può essere inviato a mazzo mail a [clienti@gea-spa.it](mailto:clienti@gea-spa.it) ovvero all'indirizzo pec [geaspa@pec.it](mailto:geaspa@pec.it).

### Tabella – classificazione di primo livello dei reclami e delle richieste di informazione

<p><b>Contratti</b>          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.</p>
<p><b>Morosità e sospensione della fornitura</b>          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).</p>

<b>Mercato</b> Reclami e richieste sulle modalità di conclusione di 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.
<b>Fatturazione</b> 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.
<b>Misura</b> 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 del misuratore.
<b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b> Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, attivazioni, spostamenti), sul costo indicato nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
<b>Bonus sociale</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazioni di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
<b>Qualità commerciale</b> 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.
<b>Altro</b> Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.