

	Modulo A MODULO INOLTRO RECLAMO RICHIESTA INFORMAZIONI	Codice:	PG SGQ 10.01 Modulo A
		Rev.:	2.0
	MODULISTICA	Data:	01/07/2009

Società di Vendita/Ente Concedente				
Nominativo Cliente finale		Numero utenza		
Indirizzo (1)		Comune		
Telefono	Fabbricato	Scala	Piano	Interno
Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso)		Comune		
Tipo di segnalazione		<input type="checkbox"/> RECLAMO		<input type="checkbox"/> RICHIESTA INFORMAZIONE
A – OGGETTO (2)	<input type="checkbox"/> Lavori eseguiti	<input type="checkbox"/> Servizio Clienti	<input type="checkbox"/> Contratto di fornitura	
<input type="checkbox"/> Qualità della fornitura	<input type="checkbox"/> Fatturazione / pagamenti	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)		
DESCRIZIONE (3)				

B – DOCUMENTAZIONE ALLEGATA	
Documento 1	
Documento 2	
Documento 3	

C – IN CASO DI RECLAMO		
Data in cui si è verificato il problema/...../.....	Precisare se si è verificato per la prima volta <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
SEGNALO CHE HO GIÀ INOLTRO ANLOGO RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI (4) IN DATA/...../.....		
<input type="checkbox"/> Con lettera indirizzata a	<input type="checkbox"/> Verbalmente al Call Center	
E CHE HO RICEVUTO RISCONTRO CON LETTERA PROTOCOLLO N. DEL/...../....., MA		
<input type="checkbox"/> La risposta non era chiara	<input type="checkbox"/> Il problema si è presentato nuovamente	<input type="checkbox"/> Il problema non è ancora risolto

Ai sensi e per effetti dell'ex D. Lgs. 196/03, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo / richiesta di informazione

Data di invio a GERGAS S.p.A.		Firma Cliente	
Data ricezione GERGAS S.p.A.		Firma Tecnico GERGAS S.p.A. per presa in carico	

	Modulo A MODULO INOLTRO RECLAMO RICHIESTA INFORMAZIONI	Codice:	PG SGQ 10.01 Modulo A
		Rev.:	2.0
	MODULISTICA	Data:	01/07/2009

A COSA SERVE IL MODULO INOLTRO RECLAMO O RICHIESTA INFORMAZIONI

Gentile Cliente, abbiamo predisposto il presente modulo per agevolare la nell'effettuare eventuali segnalazioni della Sua insoddisfazione o, più semplicemente, per richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura gas metano e gpl.

Per metterci nelle condizioni di fornirLe risposte adeguate, il modulo Le permette di descrivere, in modo esauriente, l'eventuale motivo di insoddisfazione o il quesito che ci vuole sottoporre.

Il suo reclamo o richiesta di informazioni, ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l'obiettivo di renderlo sempre più aderente alle esigenze dei nostri Clienti.

LE SOLUZIONI O LE RISPOSTE AI PROBLEMI, COMODAMENTE A CASA TRAMITE TELEFONO

Ci permetta di rammentarLe che, prima di inviarci un reclamo o richiesta di informazioni, per tutte le problematiche relative al servizio distribuzione gas, è attivo 24 ore su 24 il numero **800.300.666**, attraverso il quale può ottenere da personale competente la risoluzione delle cause di insoddisfazione o i chiarimenti e le informazioni necessarie.

CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI PER UNA RISPOSTA VELOCE ED ESAURIENTE

Nel caso in cui desideri comunque trasmetterci un reclamo o una richiesta di informazioni per iscritto utilizzando il presente modulo, La preghiamo di seguire attentamente le modalità di compilazione indicate nel seguito.

Il modulo compilato correttamente ci permetterà di risponderLe in modo più rapido ed esauritivo.

INVIO DEL MODULO COMPILATO

Effettuata la compilazione, potrà trasmettere il modulo utilizzando uno dei seguenti canali:

- ✓ consegna a mano a **GERGAS S.p.A. – via Smeraldo, 20 – 58100 Grosseto**
- ✓ posta ordinaria indirizzata a **GERGAS S.p.A. – via Smeraldo, 20 – 58100 Grosseto**
- ✓ fax al numero **0564-457282**
- ✓ e-mail all'indirizzo info@gergas.it
- ✓ consegna a mano ad **operatori GERGAS S.p.A.** in occasione delle letture dei contatori

LA RISPOSTA

Ricevuto il reclamo o la richiesta di informazioni, Le invieremo una risposta scritta all'indirizzo che Lei ci avrà fornito, nei tempi definiti dalla Delibera 168/04 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

Riceverà una risposta adeguata al Suo reclamo o richiesta di informazioni, che comprenderà anche l'indicazione delle necessarie azioni promosse dall'azienda in seguito alla Sua segnalazione.

GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL MODULO

1. Indichi l'indirizzo a cui vuole ricevere la risposta, quello di fornitura ed il numero utenza, riportato sulla bolletta dei consumi gas;
2. Indichi il motivo del reclamo/richiesta di informazione fra quelli previsti. Se non lo trova tra quelli indicati, metta una crocetta su "altro";
3. Descriva la causa di insoddisfazione che l'ha motivata ad inoltrare il reclamo o per quale aspetto del servizio necessita di ulteriori informazioni. Qualora lo spazio dedicato non sia sufficiente, utilizzi un altro modulo od alleggi un foglio;
4. Indichi i riferimenti del precedente reclamo o richiesta di informazioni, inoltrati alla nostra Società per motivi analoghi.

DOVE REPERIRE IL MODULO

Il presente modulo è scaricabile direttamente dal sito internet www.geatechnology.it o può essere richiesto al numero **0564-453686**.

La ringraziamo per l'attenzione prestata.