



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

RECLAMO

RICHIESTA INFORMAZIONE

A – OGGETTO (2)

Lavori eseguiti

Servizio Clienti

Contratto di fornitura

Qualità della fornitura

Fatturazione / pagamenti

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

SI NO

SEGNALO CHE HO GIÀ INOLTRO ANLOGO RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI (4) IN DATA/...../.....

Con lettera indirizzata a

Verbalmente al Call Center

E CHE HO RICEVUTO RISCONTRO CON LETTERA PROTOCOLLO N. DEL/...../....., MA

La risposta non era chiara

Il problema si è presentato nuovamente

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 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 alleghi 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.gergas.it o può essere richiesto al numero **0564-453686**.

La ringraziamo per l'attenzione prestata.