



GALA

GALA S.p.A. - Via Savoia, 43-47 - 00198 ROMA

www.gala.it 800 973 339

Il presente modulo dovrà essere trasmesso con una delle seguenti modalità:

Email: assistenza@gala.it

PEC: reclami@pec.gala.it

Fax: 06 37350632

Raccomandata: Ufficio Servizio al Cliente

GALA S.p.A. - Via Savoia 43/47 - 00198 Roma (RM)

MODULO RECLAMI

Codice Cliente _____

(potrà reperire facilmente il Suo codice cliente direttamente dalla nostra fattura)

Cognome _____

Nome _____

Indirizzo _____ n° civ _____

Comune _____ Provincia _____

DATI DELLA FORNITURA SULLA QUALE SI APRE IL RECLAMO

Tipo di fornitura: Energia Gas

POD/PDR | _____ |

Indirizzo di fornitura _____ n° civ _____

Comune _____ Provincia _____

Descrizione del reclamo (indicare l'argomento nella tabella presente alla pagina successiva)

--

Data e luogo _____

Firma _____

GALA S.p.A.

Via Savoia 43/47
00198 Roma (RM)
Tel. 06.375.927.01 r.a.
FAX 06.373.506.32

Servizio al cliente

Il servizio risponde tutti i giorni feriali dalle 09:00 alle 18:00
Numero verde 800.973.339 per clienti domestici
Numero verde 800.973.366 per aziende e condomini
mail: assistenza@gala.it (RM)
PEC per reclami: reclami@pec.gala.it

TABELLA DI CLASSIFICAZIONI RECLAMI E RICHIESTE

<p>Contratti</p> <p>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><input type="checkbox"/> <i>Recesso</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Volture e subentri</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Modifiche unilaterali</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Morosità e sospensione</p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Morosità</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Sospensione e riattivazione</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Mercato</p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Presunti contratti non richiesti</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Cambio fornitore</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Condizioni economiche nuovi contratti</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Doppia fatturazione</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Fatturazione</p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Autolettura</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Ricalcoli</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Consumi stimati errati</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Periodicità e fattura di chiusura</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Pagamenti e rimborsi</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Importi per consumi risalenti a più di due anni</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Misura</p> <p>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Cambio misuratore</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Verifica e ricostruzioni</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Mancate letture</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Connessioni, lavori e qualità tecnica</p> <p>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.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Preventivi/attivazioni/lavori</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Continuità</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Valori della tensione/pressione</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Sicurezza</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Bonus sociale</p> <p>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Validazione</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Cessazione</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Erogazioni</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Qualità commerciale</p> <p>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</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Servizio clienti (call center, altri servizi)</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Indennizzi</i></p> <p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>
<p>Altro</p> <p>categorie</p>	<p><input type="checkbox"/> <i>Altro</i></p>