

## COMUNICATO STAMPA

### **GELSIA SEMPRE PIU' VICINA ALLA PROPRIA CLIENTELA: PANORAMICA SULLE NOVITA'**

Seregno, 06 maggio 2016. Nell'ultimo periodo abbiamo assistito al moltiplicarsi di agenti sul territorio che, attraverso scorrette tecniche di vendita che spesso sconfinano nella truffa e con una vera e propria campagna di disinformazione, tentano di sostituirsi a Gelsia, utilizzando in modo pretestuoso e falso l'argomento delle nostre tariffe non convenienti. Le nostre diverse offerte, diversificate in base alla tipologia di clientela, sono assolutamente vantaggiose.

Sottoscrivere un'offerta Gelsia, significa non solo usufruire di tariffe gas ed energia elettrica molto convenienti, ma anche di servizi che permettono al cliente di gestire in modo semplice e veloce il proprio contratto di fornitura.

Sono infatti molte le novità dall'inizio dell'anno. La società ha come priorità la soddisfazione della propria clientela; in quest'ottica sono stati introdotti nuovi servizi e potenziati quelli esistenti.

#### ✓ **Ampliamento orari Gelsia Point**

Per assicurare alla clientela maggiori possibilità di fruizione dei nostri servizi, **dal 2 maggio** verrà ampliato l'orario di apertura di alcuni Gelsia Point.

- **Gelsia Point di Seregno:** si passerà da 27 a 34,5 ore di apertura settimanale. I nuovi orari prevedono l'apertura aggiuntiva di 3 pomeriggi.

Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.30  
Lunedì, martedì, giovedì: 14.30 – 17.00  
Mercoledì: 14.30 – 18.30  
Sabato: 8.30 – 11.30

- **Gelsia Point di Cesano Maderno:** i nuovi orari prevedono l'apertura al pubblico anche il sabato mattina.

Dal lunedì al venerdì: 8.30 – 12.30  
Sabato: 8.30 – 11.30

- **Gelsia Point di Sovico:** verrà trasferito in Piazza Frette, 1. La nuova location offre un ambiente più spazioso, accogliente, funzionale e nasce dalla volontà di Gelsia di

mantenere il proprio radicamento territoriale, nella consapevolezza che un point fisico è di fondamentale importanza per il cliente. Gli orari di apertura passano da 2,5 a 10 ore settimanali.

Dal lunedì al venerdì: 14.30 – 17.00

Presso i Gelsia Point i nostri Clienti e tutti i cittadini potranno ricevere ogni tipo di informazione necessaria e dare corso a tutte le pratiche di gestione dei rapporti contrattuali riguardanti i servizi gas metano ed energia elettrica.

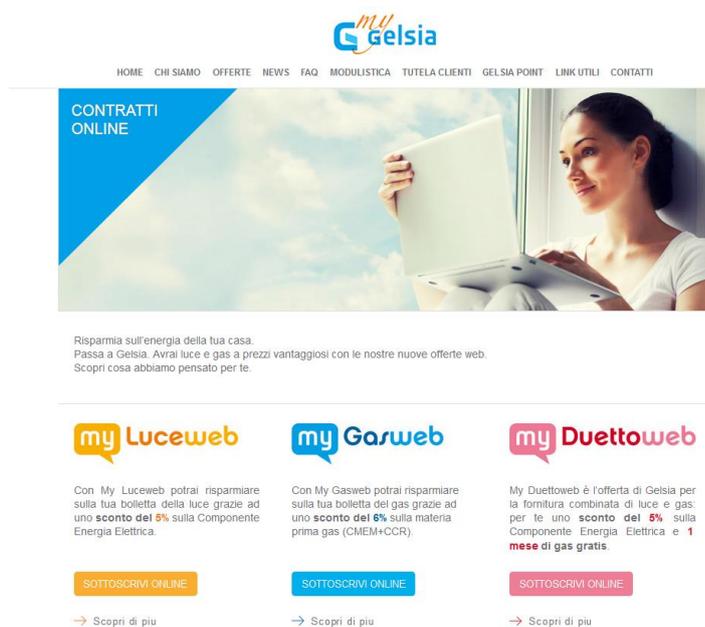
I nostri clienti possono rivolgersi indistintamente a tutti i nostri Gelsia Point sul territorio per stipulare contratti gas e energia elettrica, conoscere le tariffe, richiedere preventivi per nuovi allacciamenti e spostamento dei contatori.

### ✓ Ampliamento orari Call Center

Dall'inizio di aprile, Gelsia ha ampliato gli orari del Call Center, raggiungibile al numero **800.478.538**, al quale tutti i clienti possono rivolgersi per la gestione delle pratiche commerciali e informazioni.

I nuovi orari sono **dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 20.00** e il **sabato dalle 9.00 alle 14.00**.

L'aumento dell'operatività del Call Center di 22,5 ore settimanali, disponibile anche in serata e il sabato, permette ai clienti di avere una maggiore possibilità di contatto con Gelsia e nasce dalla consapevolezza che questo è un punto di relazione molto utilizzato. Lo scorso semestre (luglio-dicembre 2015) il Call Center Gelsia ha ricevuto circa 330 chiamate al giorno.



The screenshot shows the Gelsia website's 'CONTRATTI ONLINE' section. At the top, there is a navigation menu with links: HOME, CHI SIAMO, OFFERTE, NEWS, FAQ, MODULISTICA, TUTELA CLIENTI, GELSIA POINT, LINK UTILI, and CONTATTI. Below the menu is a banner image of a woman using a laptop. The main heading is 'CONTRATTI ONLINE'. Below this, there is a sub-heading: 'Risparmia sull'energia della tua casa. Passa a Gelsia. Avrai luce e gas a prezzi vantaggiosi con le nostre nuove offerte web. Scopri cosa abbiamo pensato per te.'

Three contract options are listed:

- my Luceweb**: Con My Luceweb potrai risparmiare sulla tua bolletta della luce grazie ad uno **sconto del 5%** sulla Componente Energia Elettrica. [SOTTOSCRIVI ONLINE](#) → Scopri di più
- my Gasweb**: Con My Gasweb potrai risparmiare sulla tua bolletta del gas grazie ad uno **sconto del 8%** sulla materia prima gas (CMEM+CCR). [SOTTOSCRIVI ONLINE](#) → Scopri di più
- my Duettoweb**: My Duettoweb è l'offerta di Gelsia per la fornitura combinata di luce e gas: per te uno **sconto del 5%** sulla Componente Energia Elettrica e **1 mese di gas gratis**. [SOTTOSCRIVI ONLINE](#) → Scopri di più

### ✓ Contratti online

Dalla metà di marzo, Gelsia ha introdotto per il segmento domestico la possibilità di sottoscrivere 3 tipologie di contratti a libero mercato direttamente online. Le nuove offerte **my Luceweb**, **my Gasweb** e **my Duettoweb** sono particolarmente vantaggiose perché garantiscono uno **sconto percentuale sulla tariffa stabilita dall'Autorità** per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico. Compilare online il modulo di sottoscrizione è facile e veloce:

tenendo a portata di mano l'ultima bolletta, basta inserire alcuni dati e in pochi minuti si riceverà una mail con tutta la documentazione contrattuale.

All'interno del servizio Trovaofferte, reso disponibile sul sito dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, le 3 offerte web Gelsia si attestano sempre nelle prime posizioni della classifica in termini di vantaggio economico (località: Seregno, cliente tipo domestico).

### ✓ Introduzione di nuove modalità di pagamento

Sono molteplici le modalità messe a disposizione da Gelsia per il pagamento delle proprie bollette. Dai metodi più tradizionali come Posta e Banca (senza commissioni presso gli sportelli Banca Popolare di Sondrio e Creval), ai più innovativi. Dallo scorso anno infatti, è possibile pagare online sul sito mygelsia.it con le principali carte di credito e bonifico bancario. A breve inoltre verrà reso disponibile il pagamento tramite servizio CBILL. Sulle fatture verrà stampato un apposito QR Code; fotografandolo, il cliente potrà accedere ai dati di dettaglio della propria fattura e procedere con il pagamento direttamente online attraverso tutti i canali digitali del proprio istituto di credito (Internet banking, ATM, Mobile banking).

### ✓ Nuovo sito mygelsia.it

Durante il mese di febbraio, è stato messo online il sito mygelsia.it completamente rinnovato nella grafica e nei contenuti. Il restyling ha avuto come obiettivo principale quello di creare uno strumento di facile utilizzo, progettato per consentire l'accesso da tutti i dispositivi mobili e guidare al meglio i visitatori nella loro ricerca di informazioni, attraverso una grafica lineare e percorsi intuitivi.

Regstrandosi allo Sportello online Mygelsia, i clienti potranno usufruire di tanti servizi gratuiti per tenere sotto controllo le proprie forniture, direttamente da pc, smartphone e tablet. In più, è possibile consultare gli elementi di dettaglio delle bollette, non più inseriti all'interno della bolletta 2.0.



### ✓ Bolletta 2.0

Come stabilito dalla delibera 501/2014/R/com, Gelsia ha introdotto nel mese di febbraio la Bolletta 2.0. Il nuovo formato grafico delle bollette di gas ed energia elettrica è stato semplificato e reso di più facile lettura per i clienti.

Nella nuova bolletta, al fine di rendere la consultazione più rapida, chiara e comprensibile, sono riportati in modo sintetico solo gli elementi e le informazioni essenziali quali il riepilogo delle voci di spesa, la data di scadenza, i dati della fornitura, le letture, i consumi e uno spazio dedicato alle modalità di contatto che Gelsia mette a disposizione dei propri clienti per informazioni e segnalazioni.

**gelsia**  
• Luce • Gas • Calore

**Bolletta 2.0**  
Mercato Trasparenza - Mercato Libero

**TE LA SPEDIAMO, TE LA SPIEGHIAMO.**

L'affidabilità Gelsia si vede anche in bolletta. In questa guida ti spieghiamo punto per punto tutte le sezioni della nuova bolletta 2.0. Troverai tutte le informazioni che cerchi con estrema chiarezza e con la massima trasparenza.

- 1 IDENTIFICATIVI FORNITURA**  
In quest'area viene riportato il mercato di appartenenza (domestico o altri usi - libero o tutelato) e la tipologia di fornitura.
- 2 DATI DEL CLIENTE**  
In quest'area trovi Codice cliente, Codice cliente, Codice fiscale. Tieni questi dati a portata di mano ogni volta che hai bisogno di contattarci, soprattutto il Codice cliente. Ci aiuterà a identificare subito la tua fornitura.
- 3 DATI FATTURA**  
Identifica il numero progressivo della fattura e la data di emissione.
- 4 INDIRIZZO DI RECAPITO**  
Identifica l'indirizzo dove si invia la fattura. Potrebbe essere diverso rispetto all'indirizzo di fornitura.
- 5 PERIODO DI RIFERIMENTO**  
È il periodo al quale si riferiscono i consumi fatturati.
- 6 TOTALE DA PAGARE**  
È l'importo totale da pagare per l'utilizzo di gas naturale.
- 7 SCADENZA DEL PAGAMENTO**  
Indica l'ultimo giorno disponibile per pagare la bolletta.
- 8 FORMA DI PAGAMENTO**  
Indica la modalità di pagamento scelta. Se hai attivato la domiciliazione, troverai i dati della tua banca.
- 9 SITUAZIONE FATTURE PRECEDENTI**  
Indica la situazione dei pagamenti della fatture precedenti.
- 10 COMPOSIZIONE DELLA SPESA**  
In quest'area vengono riportati in modo sintetico gli importi da pagare per le diverse componenti di spesa.
- 11 NUMERI UTILI**  
Il box riporta il meglio telefonico di pronto intervento per segnalare tempestivamente guasti, malfunzionamenti o fughe di gas e gli indirizzi e i numeri utili per contattare Gelsia per richieste informazioni o inoltre reclami.

**GAS.IT**

Gelsia Srl  
Via Palestro, 33 - 20831 Seregno (MB) - C.F. e P.IVA 0970420963 - info@gelsia.it  
[www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it)

Con l'adozione della nuova bolletta, sul nostro sito internet [www.mygelsia.it](http://www.mygelsia.it) è possibile consultare la **Guida alla lettura della bolletta 2.0**, che illustra tutte le novità introdotte e una descrizione completa di tutte le voci di spesa che determinano l'importo complessivo da pagare.

Dal mese di aprile inoltre tutti i nostri clienti riceveranno, unitamente alla bolletta, anche una spiegazione dettagliata di tutte le nuove sezioni, illustrate in modo chiaro e con la massima trasparenza. I pieghevoli informativi sono disponibili anche presso tutti i Gelsia Point sul territorio e sul nostro sito web.