

Gentile Cliente,

la compilazione del presente **modulo di Reclamo** è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.



Modalità di gestione del reclamo

Sorgenia SpA si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii. Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.



Dove presentare un reclamo

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: **Numero Verde gratuito 800.294.333** da fisso o **02.44.388.001** da cellulare. Dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00, il sabato dalle 08.00 alle 15.00 (escluse festività nazionali)
- Compilando il form presente su **www.sorgenia.it/info-utili/reclami**
- Scrivendo alla **Casella Postale 14287, 20152 Milano**
- **Fax:** 02 45 88 23 22
- Se sei una associazione scrivici all'indirizzo mail dedicato: **pratiche.associazioni@sorgenia.it**



Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

Cordiali saluti,
Sorgenia S.p.A.
Servizio Assistenza Clienti

Sorgenia SpA
Servizio Assistenza Clienti
 **800.294.333** da fisso
02.44.388.001* da cellulare
lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15
escluse festività nazionali

 **02.93.473.226**
 **345 1516521**
  **sorgenia**
 **Casella Postale 14287**
20152 Milano

AREA WEB RISERVATA


accessibile da www.sorgenia.it



MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce



Codice Cliente*

RECLAMO

RECLAMO PER IMPORTI ANOMALI**



GAS

CODICE PUNTO DI RICONSEGNA (PDR) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

COMUNE DI *

CAP *

AUTOLETTURA PER CONTATORE A FASCE:

FASCIA A1 O F1

AUTOLETTURA PER CONTATORE MONOFASCIA:

FASCIA A0 O F0

FASCIA A2 O F2

DATA RILEVAZIONE:

FASCIA A3 O F3



LUCE

CODICE PUNTO DI PRELIEVO (POD) *

INDIRIZZO DI FORNITURA *

COMUNE DI *

CAP *

LETTURA CONTATORE

DATA RILEVAZIONE

LETTURA CORRETTORE

IL/LA SOTTOSCRITTO/A (COGNOME, NOME/RAGIONE SOCIALE)*

CODICE FISCALE *

P.IVA *

RESIDENTE IN VIA *

N° *

COMUNE DI *

CAP *

PROV. *

E-MAIL *

CELL.*

TEL.

FAX

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

NOME ASSOCIAZIONE

INDIRIZZO



MODULO DI RECLAMO sul servizio relativo alla fornitura di gas e/o luce

Relativamente ai servizi di:

- CONTRATTI** (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE** (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)
- MERCATO** (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)
- FATTURAZIONE** (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)
- MISURA** (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)
- CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA** (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)
- BONUS SOCIALE** (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)
- QUALITÀ COMMERCIALE** (servizio clienti, indennizzi, etc)
- ALTRO**

Segnala quanto segue:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data per:

- riscontro non ricevuto**
- risposta non chiara**
- caso non risolto**

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Sorgenia S.p.A., in veste di Titolare del trattamento, La informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta.

Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Sorgenia S.p.A. sono disponibili sul sito www.sorgenia.it ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Sorgenia Spa con sede legale in Milano Via A. Algardi, 4 – 20148 e-mail: customers.privacy@sorgenia.it - numero verde: 800.294.333 da fisso o 02.44.388.001 da cellulare, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data* (gg/mm/aaaa) / /

Timbro e/o Firma del Cliente*

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

** La definizione di "importi anomali" è contenuta nel TIQV, allegato alla Delibera 413/2016/R/com

Sorgenia SpA
Servizio Assistenza Clienti

800.294.333 da fisso
02.44.388.001* da cellulare
lunedì - venerdì h. 8-20, sabato h. 8-15
escluse festività nazionali

02.93.473.226

345 1516521

sorgenia

Casella Postale 14287
20152 Milano

AREA WEB RISERVATA



accessibile da www.sorgenia.it