

## 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. ARG/com 164/08 e s.m.i. 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**
- Inviando una email all'indirizzo: **customercare@sorgenia.it** o all'indirizzo mail dedicato alle Associazioni: **pratiche.associazioni@sorgenia.it**
- Scrivendo alla **Casella Postale 14287, 20152 Milano**
- **Fax:** 02 45 88 23 22



### Cosa indicare nel reclamo

- Dati indentificativi 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)

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

**Sorgenia SpA**  
**Servizio Assistenza Clienti**



**800.294.333**  
lunedì - venerdì dalle 8 alle 20  
sabato dalle 8 alle 15  
festività nazionali escluse



**02.93.473.226**

@ **customercare@sorgenia.it**

f **sorgenia**

✉ **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA

my **sorgenia**

accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)



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



Codice Cliente\*



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, 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**

Ai sensi e per effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art. 13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Data\* (gg/mm/aaaa)  /  /

Timbro e/o Firma del Cliente\*

\* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta

**Sorgenia SpA**  
Servizio Assistenza Clienti



**800.294.333**  
lunedì - venerdì dalle 8 alle 20  
sabato dalle 8 alle 15  
festività nazionali escluse



**02.93.473.226**

@ [customer-care@sorgenia.it](mailto:customer-care@sorgenia.it)

f [sorgenia](#)

✉ **Casella Postale 14287**  
**20152 Milano**

AREA WEB RISERVATA

my **sorgenia**

accessibile da [www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)