

MODULO DI RECLAMO

SUL SERVIZIO RELATIVO ALLA FORNITURA DI GAS



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 <https://www.sorgenia.it/pagina-reclami>
- Scrivendo alla **Casella Postale 14287, 20152 Milano**
- **Fax: 02 23329400**
- 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);
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna 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



02.23329400
345 1516521



sorgenia
Casella Postale 14287
20152 Milano



AREA WEB RISERVATA



accessibile da
www.sorgenia.it

*il costo della chiamata è variabile in funzione dell'operatore telefonico

MODULO DI RECLAMO

SUL SERVIZIO RELATIVO ALLA FORNITURA DI GAS

Codice cliente*
 Reclamo

 Reclamo per importi anomali**
Codice punto di riconsegna (PDR) * Indirizzo di fornitura * Comune di * Cap * Lettura Contatore Lettura Correttore Data rilevazione 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



Relativamente ai servizi di:

- | | |
|---|--|
| <p><input type="checkbox"/> CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> 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)</p> | <p><input type="checkbox"/> MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> BONUS SOCIALE (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, etc)</p> <p><input type="checkbox"/> ALTRO</p> |
|---|--|

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