

Gentile Cliente,

di seguito riportiamo le modalità per la presentazione di un reclamo, al fine di comprendere meglio le sue esigenze e consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

Modalità di gestione del reclamo

Helios 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* al numero verde gratuito **800.100.563**

Inviando una email all'indirizzo: **customercare@heliosenergia.it**

Scrivendo a: **Helios S.p.A., via Fuorni di Sotto 19, 84131 Salerno**

Cosa indicare nel reclamo

Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, email, recapito telefonico)

Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito

Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica (POD) o del gas naturale (PDR)

Cordiali saluti,

Helios S.p.A.

Servizio Assistenza Clienti

Helios S.p.A. - Servizio Assistenza Clienti

@ customercare@heliosenergia.it

☎ +39 089 2580403

✉ Via Fuorni di Sotto, 19 int. 7 - 84131 Salerno

Numero Verde

800 100 563

dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 e 14,30-18,00