



Inviare in una delle seguenti modalità:

Tramite **form su sito web**: www.heliosenergia.it/contatti/
o per **e-mail**: customer-care@heliosenergia.it

MODULO PER RECLAMI RELATIVI ALLE FORNITURE DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

La gestione di un reclamo scritto può richiedere diverso tempo, per questo abbiamo messo a tua disposizione canali di contatto che possono aiutarti a risolvere il problema tempestivamente. Contattaci al numero **Whatsapp +39 375 977 0397**, o recati presso uno dei nostri **Helios Energy Point**.

Dati del Cliente

Nome e Cognome* _____

Codice Fiscale/Partita Iva* _____

Indirizzo della fornitura* _____

Recapito telefonico _____

Fasce orarie di reperibilità (per un eventuale contatto telefonico): ☐ 09:00-18:00 ☐ 9:00-13:00 ☐ 14:00-18:00

Con riferimento alla Fornitura ☐ energia elettrica ☐ gas naturale ☐ entrambe

Codice **POD** (energia elettrica) (2)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Codice **PDR** (gas) (3)* _____ Numero Cliente (4)* _____

Autolettura del contatore (energia elettrica) _____ Data dell'autolettura _____

Autolettura del contatore (gas) _____ Data dell'autolettura _____

Se desideri che la risposta venga inviata ad un indirizzo diverso da quello della fornitura oppure tramite e-mail indicalo di seguito:

Indirizzo postale/Email (5)* _____

☐ Spunta questa casella se vuoi che anche questo contatto venga utilizzato per comunicazioni future da Helios S.p.A.

Oppure se desideri che la risposta al tuo reclamo venga inviata presso altra persona:

Cognome e Nome _____ Indirizzo _____

Argomento	Sub-Argomento	
CONTRATTI	Recesso	☐
	Vulture e Subentri	☐
	Morosità unilaterali da parte di Helios S.p.A.	☐
	Altro	☐
MOROSITÀ E SOSPENSIONE	Morosità	☐
	Sospensione e riattivazione	☐
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	☐
	Altro	☐
MERCATO	Contratti non richiesti	☐
	Cambio fornitore	☐
	Condizioni economiche nuovi contratti	☐
	Doppia fatturazione	☐
	Altro	☐

Argomento	Sub-Argomento	
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	☐
	Altro	☐
MISURA	Cambio contatore	☐
	Verifica e ricostruzione dei consumi	☐
	Mancate letture	☐
	Altro	☐
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	☐
	Continuità del servizio	☐
	Valori della tensione/pressione	☐
	Sicurezza	☐
	Altro	☐
BONUS SOCIALE	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
QUALITÀ COMMERCIALE	Servizio clienti (Call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
ALTRO Richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	Descrizione: _____ _____	

Raccontaci i dettagli della tua richiesta*:

*Attenzione: i campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com)

Titolare del trattamento dei dati personali è Helios S.p.A. con sede legale in Via Fuorni di Sotto, 19 - 84131 Salerno.

Data _____ Firma _____

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA DAL CLIENTE Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente (6): Cognome e Nome _____ Codice Fiscale/P.Iva _____ Indirizzo _____ Recapito telefonico _____ Fax _____ E-mail _____ Data _____ Firma _____ Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente. Titolare del trattamento dei dati personali è Helios S.p.A., con sede legale in Via Fuorni di Sotto - 84131 Salerno. L'informativa completa è disponibile sul sito www.hliosenergia.it Data _____ Firma _____
--

(1) Il presente modulo può essere utilizzato per eventuali segnalazioni o reclami. (2) Il codice POD identifica la fornitura; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA". (3) Il codice PDR identifica la fornitura; lo può trovare nella bolletta in alto a sinistra, nella sezione "DATI FORNITURA". (4) Da compilare solo se è già in possesso del suo numero Cliente (il dato è riportato nella sezione "DATI FORNITURA"). (5) Indicare l'indirizzo o la casella di posta elettronica dove si vuole ricevere la risposta. (6) Da compilare solo se il Reclamo viene inoltrato da persona delegata dall'intestatario della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.