



MODULO RECLAMI

Gentile Cliente,

il modulo di reclamo ha lo scopo di comprendere meglio le sue esigenze, in modo tale da rendere il nostro servizio più vicino ai suoi bisogni.

Modalità di gestione del reclamo

Solea luce & gas S.r.l. 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 Clienti al numero 0236747074 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:30
- Inviando il seguente modulo compilato tramite mail all'indirizzo info@solealucegas.it
- Inviando il seguente modulo compilato tramite posta all'indirizzo: Via Santa Sofia, 27 – 20122 Milano

Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (Nome, Cognome, indirizzo, mail)
- Oggetto del reclamo: utenza luce, utenza gas o entrambi
- Dati tecnici del punto di fornitura oggetto del reclamo (POD/PDR, indirizzo di fornitura)

SOLEA LUCE & GAS S.R.L.

SEDE LEGALE: Via Santa Sofia 27, Milano 20122
P.IVA/COD. FISCALE: 04361970405
PEC: solealucegas@pec.it

EMAIL: direzione@solealucegas.it
TELEFONO: 0236555199
WEB: www.solealucegas.it



Il Sottoscritto							
In qualità di							
Della Società							
CF		P.IVA		Ateco			
Sede Legale		N.		Provincia			
Cap		Recapito Telefonico					
Mail			Pec				
Per la fornitura di via				n.		Provincia	
Comune		POD/PDR*					

(*se il numero punti di prelievo per i quali si sporge reclamo è più di uno, allegare il modulo Multipunto sottoscritto)

Intendo sporgere reclamo relativamente ai servizi di:

- CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc.)
- MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, etc.)
- MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche, 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.)

Segnalo quanto segue:

LUOGO E DATA	FIRMA

SOLEA LUCE & GAS S.R.L.

SEDE LEGALE: Via Santa Sofia 27, Milano 20122
P.IVA/COD. FISCALE: 04361970405
PEC: solealucegas@pec.it

EMAIL: direzione@solealucegas.it
TELEFONO: 0236555199
WEB: www.solealucegas.it