



Inviare in una delle seguenti modalità:

Tramite **form su sito web**: [www.heliosenergia.it/contatti/](http://www.heliosenergia.it/contatti/)  
o per **e-mail**: [customer-care@heliosenergia.it](mailto: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 +39 375 570 5607**, 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	
<b>CONTRATTI</b>	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Morosità unilaterali da parte di Helios S.p.A.	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MOROSITÀ E SOSPENSIONE</b>	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MERCATO</b>	Contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>

Argomento	Sub-Argomento	
<b>FATTURAZIONE</b>	Uso dell'autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MISURA</b>	Cambio contatore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzione dei consumi	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA</b>	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità del servizio	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>BONUS SOCIALE</b>	Validazioni	
	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
<b>QUALITÀ COMMERCIALE</b>	Servizio clienti (Call center, sportelli, altri servizi)	
	Indennizzi	
	Altro	
<b>ALTRO</b> 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 \_\_\_\_\_

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

(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'istituzionario della fornitura, in tal caso è necessario allegare la copia fronte/retro del documento d'identità del Cliente.