

RECLAMO SCRITTO

Nome e cognome

Via
Comune

Telefono

Posta elettronica

Fax

⇒ Cliente ⇒ Nuovo Cliente Numero Utenza _____

⇒ Non Cliente

della Società SO.MET/ SOMET ENERGIA/RESOMET ha riscontrato un servizio non conforme alle proprie aspettative in relazione ai seguenti livelli:

_____ (vedi dettaglio sul retro del modulo)

e pertanto,

senza chiedere spiegazioni verbali o telefoniche intendo sporgere direttamente il reclamo scritto riportato nell'apposito riquadro.

Non ritenendo sufficienti le spiegazioni fornitemi verbalmente (telefonicamente) intendo formalizzare il reclamo al fine di avere risposta scritta entro i 20 giorni lavorativi previsti.

Nonostante l'addetto SO.MET/ SOMET ENERGIA/RESOMET mi abbia fornito opportune spiegazioni, intendo comunque formalizzare il reclamo.

Il presente reclamo è inoltrato :

- via e-mail in data utenti@sometgas.com
- via fax in data 0141/961355 - 961968
- via posta in data So.Met s.r.l. / Resomet s.r.l./
Somet Energia s.r.l.
Via G.Testore, 12
14055 Costigliole d'Asti
- altro in data

testo reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

Motivi di reclamo:

Bolletta

- Modalità pagamento bolletta
- Mancata lettura /Fatturazione errata
- Mancato/ritardato recapito bolletta
- Errato sollecito
- Contestazione penalità ritardato pagamento

Comunicazioni

- Informazioni allo sportello
- Informazioni al telefono
- Messaggi in bolletta
- Tempo di attesa agli sportelli
- Considerazione dei reclami
- Facilità accesso telefonico
- Appuntamenti non rispettati
- Cortesia del personale
- Competenza del personale

Interventi

- Tempi lunghi esecuzione lavori
- Danni arrecati a Clienti/Terzi
- Disagi causati da cantieri stradali/mancati ripristini
- Accesso al pronto intervento
- Tempestività pronto intervento
- Sospensione fornitura
- Altro