

A cosa serve il modulo reclamo/richesta di informazioni

Gentile Cliente, abbiamo predisposto il modulo reclamo/richesta di informazioni per agevolareLa nel caso voglia segnalarci la Sua insoddisfazione, o, più semplicemente, desideri richiedere informazioni su un qualsiasi aspetto legato al servizio di fornitura prestato da VIVIGAS S.p.A..

Il modulo reclami/richesta di informazioni è stato strutturato in modo da permetterLe una descrizione esauriente del motivo di insoddisfazione o del quesito che ci vuole porre, al fine di consentirci l'elaborazione di una risposta il più possibile adeguata.

Il Suo reclamo o richesta di informazioni ci permetterà inoltre di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio di fornitura, in modo da renderlo sempre più aderente alle Sue esigenze.

La risposta ai Suoi problemi anche per telefono

Le consigliamo comunque, prima di inviare il reclamo o la richesta di informazioni, di contattare l'ufficio commerciale a Lei più vicino. Spesso è sufficiente una telefonata per risolvere le cause di insoddisfazione o per ricevere una risposta esauriente.

Il Servizio Clienti, contattabile al numero verde gratuito 800 151313, è a Sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Può, inoltre, ottenere informazioni sui nostri servizi consultando il sito internet www.vivigas.it.

Un modulo reclamo/richesta di informazioni compilato in modo chiaro e completo consente una risposta più veloce ed esauriente.

Qualora desiderasse comunque inviare il reclamo o volesse ricevere per iscritto una risposta alle Sue domande utilizzando il modulo reclamo/richesta di informazioni, La preghiamo di seguire le modalità di compilazione riportate di seguito. Il modulo, se compilato chiaramente in ogni sezione, ci permetterà di risponderLe in modo più rapido e completo.

Come farci pervenire il modulo compilato

Una volta compilato, potrà consegnare il modulo ad uno dei nostri uffici commerciali. L'indirizzo dell'ufficio a Lei più vicino è riportato sulla Sua bolletta di consumo. Se lo ritiene più comodo, potrà inviarlo, tramite posta o fax, all'indirizzo riportato sul modulo stesso.

Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il reclamo, Le invieremo entro 40 giorni una risposta scritta all'indirizzo che Lei ci avrà indicato (vedi la sezione successiva).

Le assicuriamo che riceverà un'adeguata risposta al Suo reclamo o richesta di informazioni. Nella stessa Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richesta di informazioni, se necessarie;
- i riferimenti che Le consentiranno di contattare il ns. dipendente responsabile della Sua pratica, o quello che meglio potrà rispondere alle Sue ulteriori eventuali domande sull'argomento.

Come compilare il modulo reclamo/richesta di informazioni:

Compilare la parte superiore del modulo, indicando anche **Codice Cliente**, il codice del punto di riconsegna del gas naturale (**PDR**) e/o il codice del punto di prelievo dell'energia elettrica (**POD**). Tutti i dati sono chiaramente riportati sulla bolletta. Indichi anche eventualmente un indirizzo a cui vuole ricevere la risposta, quello di fornitura ed il Suo, che troverà sulla prima pagina della bolletta;

Indichi (mettendo una croce sulla casella relativa) il motivo del reclamo/richesta informazioni fra quelli previsti. Se il motivo del reclamo o della informazione richesta non fa parte di uno degli argomenti indicati, metta una croce su "Altro". Descriva cos'è accaduto e il motivo di insoddisfazione che l'ha spinto ad inoltrarci il reclamo, o l'aspetto del servizio che non Le è chiaro e per il quale vuole ulteriori informazioni. Se lo spazio previsto sul modulo non Le è sufficiente, alleggi un altro foglio od utilizzi un altro modulo reclamo/richesta di informazioni. Apponga data e firma sul modulo, compresa la dichiarazione di visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

Come avere un altro modulo reclami/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni è disponibile presso tutti gli sportelli degli uffici commerciali di VIVIGAS, ed è inoltre disponibile on-line sul nostro sito internet.

Un nuovo modulo verrà comunque sempre allegato alla nostra lettera di risposta.

La ringraziamo per l'attenzione prestata e Le assicuriamo fin d'ora che il Suo reclamo o richesta di informazioni avrà la nostra massima attenzione.

VIVIGAS S.p.A.