

## DATI DEL CLIENTE

Fornitura di:  Gas  Energia Elettrica  Gas ed EE

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura \_\_\_\_\_

Comune, CAP, provincia \_\_\_\_\_

Indirizzo di recapito (se diverso) \_\_\_\_\_

Tel / fax / e-mail \_\_\_\_\_

Codice Cliente (indicato in bolletta) \_\_\_\_\_

POD / PDR (indicato in bolletta) \_\_\_\_\_

Desidero inviare con la presente un  **Reclamo**  **Richiesta informazioni**

Relativamente al seguente argomento:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Gestione richieste            | <input type="checkbox"/> Rimborsi / Rettifiche fatturazione (vedi sezione pagina seguente) |
| <input type="checkbox"/> Fatturazione consumi          | <input type="checkbox"/> Pagamento bollette  |
| <input type="checkbox"/> Sollecito di pagamento        | <input type="checkbox"/> Recapito bolletta   |
| <input type="checkbox"/> Tempo esecuzione prestazioni  | <input type="checkbox"/> Lettura   |
| <input type="checkbox"/> Prestazione non soddisfacente | <input type="checkbox"/> Rapporti con il personale   |
| <input type="checkbox"/> Altro _____                   |  |

In caso di richiesta di rettifica fattura barrare eventualmente una delle seguenti opzioni:

- la **bolletta non** è ancora **scaduta** e, poiché per essa è **previsto** l'addebito **R.I.D.**, il/la sottoscritto/a **provvederà** entro la scadenza **a bloccarne il pagamento** presso il proprio istituto di credito
- la **bolletta non** è ancora **scaduta** ma, essendo per essa **previsto** l'addebito **R.I.D.**, il/la sottoscritto/a **ha già provveduto a bloccarne il pagamento** presso il proprio istituto di credito

## DESCRIZIONE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data e Luogo: \_\_\_\_\_ Il Richiedente: \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara sotto la propria responsabilità di aver preso visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/03, riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, e di manifestare ai sensi dell'art. 23 del D.lgs. n. 196/03 il proprio consenso al trattamento delle informazioni. L'interessato dispone integralmente dei diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. n. 196/03.

Data e Luogo: \_\_\_\_\_ Il Richiedente: \_\_\_\_\_

Il presente va inviato a:

VIVIGAS S.p.A. Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030 – Roncadelle (BS)

Oppure: Fax 030 2585413 E-mail: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it)

Oppure consegnare al Punto Vendita territoriale (indicato in bolletta o reperibile sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it))

Per informazioni o chiarimenti tel. 800 151313 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30.

## A cosa serve il modulo reclamo/richesta di informazioni

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

Il modulo reclamo/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 17.30.

Può, inoltre, ottenere informazioni sui nostri servizi consultando il sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it) o mediante posta elettronica all'indirizzo [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@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 solari 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 richiesta 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, allegli 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.

## Rimborsi / Rettifiche fatturazione

Nel caso di reclamo riguardante eventuale segnalazione di anomalia sulla lettura, indicare chiaramente anche: la lettura corretta del misuratore; lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata); se è prevista modalità di pagamento RID, se si ha provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta; le eventuali modalità di effettuazione del rimborso (in caso di bonifico indicare il codice IBAN completo). Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro 90 giorni solari.

## Come avere un altro modulo reclamo/richesta di informazioni

Il modulo reclamo/richesta di informazioni è disponibile presso tutti i Punti Vendita di VIVIGAS, ed è inoltre disponibile on-line sul nostro sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it).

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.