

RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome/Denominazione Sociale _____
Indirizzo residenza _____
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)
Indirizzo recapito risposta (se diverso) _____
E-mail _____ @ _____
Tel / Fax _____
Codice Cliente (indicato in bolletta) _____

DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura GAS Energia Elettrica GAS ed EE
Indirizzo fornitura _____
POD EE (indicato in bolletta) _____ PDR gas (indicato in bolletta) _____
Autolettura contatore EE (facoltativa) F1: _____ F2: _____ F3: _____
Autolettura contatore GAS (facoltativa) n. _____

(l'autolettura deve fare riferimento alla stessa data di presentazione del modulo, il quale dovrà essere inviato immediatamente al venditore, a pena di irricevibilità del dato).

OGGETTO RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Gestione richieste | <input type="checkbox"/> Fatturazione consumi | <input type="checkbox"/> Tempo esecuzione prestazioni |
| <input type="checkbox"/> Sollecito pagamento | <input type="checkbox"/> Pagamento bollette | <input type="checkbox"/> Recapito bollette |
| <input type="checkbox"/> Lettura | <input type="checkbox"/> Prestazione non soddisfacente | <input type="checkbox"/> Rapporti con il personale |
| <input type="checkbox"/> Rimborsi/rettifiche fatturazioni (specificare eventualmente quanto segue): | | |

[] **la bolletta non è ancora scaduta** ed il sottoscritto provvederà/ha già provveduto a **bloccarne il relativo pagamento SDD** presso il proprio Istituto di Credito;

Altro _____

DESCRIZIONE

Data e luogo _____ Il Cliente* _____

I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare, ai soli fini di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei modi e nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto. Per esercitare i diritti di cui all'articolo 7, D.lgs. 196/03, può rivolgersi al Titolare.

***Nel caso di delegato, allegare il Mod-97 Vivigas o delega equivalente**

Il presente modulo va inviato a: VIVIGAS S.p.A., Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS), oppure va trasmesso via Fax al n° 030 2585413 o inviato all'indirizzo e-mail: servizio.clienti@vivigas.it

RECLAMO / RICHIESTA INFORMAZIONI

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 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 la 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 esigenze della nostra clientela.

La risposta ai Suoi problemi anche per telefono e sul sito web

Prima di inviare il reclamo o la richesta di informazioni Le consigliamo comunque di: i) contattare il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali), 800 302233 (aziende o professionisti) e 800195329 (clienti in Tutela Simile), a Sua completa disposizione dal lunedì al sabato, 24 ore su 24 (festività escluse). Spesso è sufficiente una telefonata per risolvere le cause di insoddisfazione o per ricevere una risposta esauriente; ii) consultare il sito internet www.vivigas.it per ottenere informazioni sui nostri servizi; iii) contattare l'ufficio commerciale a Lei più vicino.

Un modulo 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 di reclamo/richesta di informazioni, disponibile presso tutti i Punti Vendita VIVIGAS e on-line sul nostro sito internet www.vivigas.it, se compilato chiaramente in ogni sezione ci permetterà di risponderLe in modo rapido e completo.

Come compilare il modulo reclamo/richesta di informazioni:

Compili 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, l'indirizzo al quale vuole ricevere la risposta (se indicato, si darà preferenza all'indirizzo e-mail) e quello di fornitura, che troverà sulla prima pagina della bolletta; indichi (mettendo una croce sulla casella relativa) se il motivo della segnalazione rientra fra quelli previsti. Se il motivo della segnalazione 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, alleghi un altro foglio o utilizzi un altro modulo reclamo/richesta di informazioni. Apponga infine data e firma sul modulo.

Rimborsi / Rettifiche fatturazione

Nel caso di un reclamo per anomalie nelle letture fatturate, indichi chiaramente anche la lettura corretta del misuratore, lo stato di pagamento della bolletta (pagata – non pagata), se è prevista la modalità di pagamento SDD, se si è provveduto o si provvederà a bloccare il pagamento della bolletta. Nel caso di rettifica fatturazione, il rimborso verrà corrisposto entro i tempi prescritti dalla Delibera AEEGSI 413/2016 e smi.

Come farci pervenire il modulo compilato

Una volta compilato, potrà inviare il modulo tramite posta cartacea, fax o e-mail, ai recapiti riportati nel modulo stesso.

Come avere un altro modulo reclami/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. Un nuovo modulo verrà comunque sempre allegato alla nostra lettera di risposta.

Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta, entro i tempi prescritti dalla Delibera AEEGSI 413/2016 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato.

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.

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.