

RECLAMO SCRITTO PER FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI SERVIZIO GAS NATURALE

Gentile Cliente,
 per VUS COM SRL è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti. Vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti il servizio Gas Naturale, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura o dal regolamento di servizio. Compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Il modulo compilato può essere:

- consegnato direttamente presso gli sportelli di VUS COM SRL ai seguenti indirizzi:
VUS COM SRL - Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)
- inviato per posta all'indirizzo: **VUS COM SRL – Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)**
- a mezzo fax al n. **0742/718888**
- a mezzo e-mail all'indirizzo info@vuscom.it
- a mezzo pec all'indirizzo vuscomsrl@pec.it

Grazie per la collaborazione.

IMPORTO ANOMALO RELATIVO ALLA FATTURA N. _____ DEL ____/____/____ di Euro _____/_____

AUTOLETTURA (mc) _____ DATA _____

CODICE CLIENTE ¹	<input type="text"/>
COGNOME E NOME	<input type="text"/>
NUMERO TELEFONICO	<input type="text"/>
NUMERO FAX	<input type="text"/>
E-MAIL	<input type="text"/>
UBICAZIONE FORNITURA	<input type="text"/>
PDR ² (Punto di Riconsegna)	<input type="text"/>

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura:

INDIRIZZO DI RECAPITO	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

¹ Codice servizio, rilevabile dalla bolletta - Sezione 'Servizio Fornito a:'

² Dato rilevabile dalla bolletta - Sezione 'Informazioni Tecniche'

Segnalare nello spazio sottostante il motivo dettagliato del reclamo:

.....

.....

.....

MODALITA' DI GESTIONE DELLA SUA RICHIESTA. VUS COM SRL, in conformità a quanto stabilito Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi della Del. 413/2016, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la Sua richiesta al distributore locale territorialmente competente al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato. Se VUS COM risponderà dopo più di 30 giorni solari, deve liquidare al cliente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico di 25 €; se la risposta arriva entro 60 giorni, di 50 € se arriva tra gli 60 e i 90 giorni, di 75 € se arriva dopo più di 90 giorni. L'indennizzo viene pagato per un solo reclamo per anno solare.

Fermi restando gli obblighi di risposta motivata previsti dal TIQV, le previsioni di cui alla lettera d) del comma 5.2 della deliberazione ARERA n.17/2016, non trovano applicazione nei seguenti casi: a) l'importo anomalo sia inferiore o uguale a 50 Euro; b) il reclamo sia stato inviato dal cliente oltre i dieci giorni successivi al termine fissato per il pagamento della fattura di importo anomalo. Il cliente non deve subire alcun pregiudizio derivante da eventuali ritardi nella postalizzazione o consegna della medesima fattura da parte del vettore."

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n.679/2016, il sottoscritto dichiara di essere informato, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa.

La informiamo inoltre che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di VUS COM SRL. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, del Regolamento UE n.679/2016.

Data Firma del Cliente

Parte Riservata a VUS COM SRL

Operatore che ha preso in carico il reclamo _____ Data arrivo / / Prot.

Operatore che ha evaso il reclamo _____ Numero ODI emesso

Prot. risposta Data invio risposta / / Data riscontro ODI / /