



MODULO RECLAMI

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.

DATI RECLAMO

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'



IL RECLAMO RIGUARDA:

(barrare con una X il quadratino inerente all'argomento/sub-argomento di interesse)

2

ARGOMENTO	SUB - ARGOMENTO
<input type="checkbox"/> CONTRATTI	Recesso <input type="checkbox"/>
	Volture e subentri <input type="checkbox"/>
	Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità <input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/>
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MERCATO	Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore <input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> FATTURAZIONE	Autolettura <input type="checkbox"/>
	Ricalcoli <input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati <input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura <input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi <input type="checkbox"/>
	Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MISURA	Cambio misuratore <input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/>
	Mancate letture <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA'	Preventivi/accettazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/>
	Continuità <input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/>
	Sicurezza <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> BONUS SOCIALE	Validazioni <input type="checkbox"/>
	Cessazioni <input type="checkbox"/>
	Erogazioni <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> QUALITA' COMMERCIALE	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/>
	Indennizzi <input type="checkbox"/>
	Altro <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> ALTRO	

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

.....

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE n.679/2016, 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.

Data

Firma del Cliente

<i>Parte Riservata a VUS COM SRL</i>	
Operatore che ha preso in carico il reclamo	_____
Operatore che ha evaso il reclamo	_____
Data di ricevimento del reclamo	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Numero protocollo attribuito	<input type="text"/>
Numero ODI emesso	<input type="text"/>
Numero protocollo risposta	<input type="text"/>
Data invio risposta	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
Data riscontro ODI	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>

MODALITA' DI GESTIONE DELLA SUA RICHIESTA

VUS COM SRL, in conformità a quanto stabilito dall'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, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA ai sensi della Del. 413/2016, pari a 25,00€ che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

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.

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

1. **Contratti:** Reclami e richieste relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione (perfezionamento e costi di voltura e subentro), le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite.
2. **Morosità e sospensione:** Reclami e richieste relativi alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa, nonché quelli sul Corrispettivo relativo a morosità pregresse.
3. **Mercato:** Reclami e richieste sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, reclami relativi alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate.
4. **Fatturazione:** Reclami e richieste relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi.
5. **Misura:** Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento
6. **Connessioni, lavori e qualità tecnica:** Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (attivazioni, spostamenti, ecc...), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.
7. **Bonus sociale:** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.
8. **Qualità commerciale:** Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione
9. **Altro:** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza

Delibera 209/2016 dell'ARERA

La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione.

La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo.

Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti.

Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio.

La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito www.conciliazione.energia.it.