

## Cosa è un reclamo relativo a fatturazione di importi anomali?

È un reclamo introdotto con Delibera ARERA 17/2016, per la contestazione di bollette con importi anomali.

Sono considerati anomali gli importi addebitati in bolletta:

- superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi per il gas, derivanti da ricalcoli/conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura o delle componenti di prezzo applicate, ovvero a blocco di fatturazione,
- gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) e al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata prima della fatturazione nel periodo di autolettura o contestualmente al reclamo.

## DATI DEL CLIENTE

Nome e Cognome\* \_\_\_\_\_  
Indirizzo residenza \_\_\_\_\_  
(Indirizzo, Comune, CAP, Provincia)  
Indirizzo recapito risposta (se diverso) \_\_\_\_\_  
E-mail (canale prioritario) \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_  
Tel / Fax \_\_\_\_\_  
Codice Cliente (indicato in bolletta) \_\_\_\_\_

## DATI DELLA FORNITURA

Tipo fornitura:

**GAS** PDR\* \_\_\_\_\_ (indicato in bolletta)  
Autolettura<sup>1</sup> n. \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_  
 **Energia Elettrica** POD\* \_\_\_\_\_ (indicato in bolletta)  
Autolettura<sup>1</sup> F1 \_\_\_\_\_ F2 \_\_\_\_\_ F3 \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

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

## ARGOMENTO<sup>2</sup>

Contratti  Morosità e sospensione  Mercato  
 Fatturazione  Misura  Connessioni, lavori e qualità tecnica  
 Bonus sociale  Qualità Commerciale  Altro

## DESCRIZIONE\*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data e luogo \_\_\_\_\_ Il Cliente\*\* \_\_\_\_\_

### NOTE

1) L'autolettura è facoltativa. La data di rilevazione dell'autolettura deve essere la stessa di invio del presente modulo al venditore, a pena di irricevibilità del dato.

2) Per i dettagli relativo all'argomento, si veda la classificazione presente sul retro del modulo.

\* **Campo obbligatorio**

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

*I suoi dati saranno trattati da Vivigas S.p.a., in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di riscontrare la sua richiesta. Il trattamento sarà effettuato nei termini di cui all'informativa privacy ricevuta in fase di sottoscrizione del contratto e presente sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it). Per esercitare i diritti di cui all'art. 15 e ss del Regolamento (UE) 2016/679 e s.m. e i. può rivolgersi in ogni momento al Titolare.*

## Prima di inviare il reclamo/richesta di informazioni

Può contattare:

- i) il Servizio Clienti ai numeri verdi gratuiti 800 151313 (clienti residenziali e consorziati domestici), 800 302233 (aziende o professionisti), 800 688383 (grandi aziende e consorziati altri usi) e 800 195329 (clienti in Tutela Simile), a Sua completa disposizione dal lunedì al sabato, 24 ore su 24 (festività escluse);
- ii) il sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it) per ottenere informazioni sui nostri servizi;
- iii) l'ufficio commerciale a Lei più vicino.

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

Il modulo reclamo/richesta di informazioni, disponibile presso tutti i Punti Vendita VIVIGAS e on-line sul sito internet [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it), è utilizzabile nel caso in cui il Cliente voglia segnalare 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, strutturato in modo da agevolare lo scambio di informazioni tra Cliente e VIVIGAS, 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.

## Come farci prevenire il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni va inviato a: VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS);
- via Fax al n° 030 2585413
- via e-mail all'indirizzo: [servizio.clienti@vivigas.it](mailto:servizio.clienti@vivigas.it)

## Come compilare il suo reclamo/richesta di informazioni

Il reclamo/richesta di informazioni può esserci inviato tramite il modulo in allegato o con altra comunicazione purché il Cliente indichi sempre le seguenti informazioni minime: nome cognome, indirizzo fornitura, indirizzo spedizione risposta, tipo servizio, POD/PDR, descrizione fatti. Compili il modulo indicando nei relativi spazi:

- **Indirizzo recapito risposta:** l'indirizzo al quale vuole ricevere la risposta al reclamo (se indicato, si darà preferenza all'indirizzo e-mail);
- **Codice Cliente,** il codice assegnato al cliente dal venditore (presente in bolletta);
- **POD/PDR:** il codice del punto di riconsegna del gas naturale o del punto di prelievo dell'energia elettrica (presente in bolletta);
- **Descrizione:** 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.

Nel caso di Rimborsi / Rettifiche fatturazione: 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 ARERA 413/16 e smi.

- **Argomento:** classificazione del reclamo secondo le seguenti categorie:

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 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   |
| 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 (Cmor)                              |
| 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  |
| 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   |
| 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 |
| Conessioni, lavori e qualità tecnica | Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (conessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza  |
| Bonus Sociale                        | Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni  |
| 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   |
| Altro                                | Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza  |

## Le risponderemo adeguatamente

Ricevuto il modulo, Le invieremo una risposta scritta ed adeguata alle Sue richieste entro i tempi prescritti dalla Delibera ARERA 413/16 e smi, all'indirizzo e-mail (se indicato) o all'indirizzo fisico che Lei ci avrà indicato. Le verranno anche fornite informazioni su:

- le azioni promosse dall'azienda in seguito al Suo reclamo o richiesta 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 informiamo che dal 1° gennaio 2017, in assenza di risposta decorsi 50 gg. dall'invio del reclamo o in presenza di risposta insoddisfacente, Lei (direttamente o mediante delegato) potrà proporre a mezzo web, fax o posta un'istanza di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità (procedura gratuita), ovvero dinanzi agli altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) ai sensi della Delibera ARERA 209/16 e smi. La domanda di conciliazione non può essere presentata oltre un anno dalla data di invio del reclamo ed è condizione indispensabile per procedere all'eventuale azione giudiziale; il verbale di accordo costituisce titolo esecutivo. Vivigas si impegna a partecipare per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del Cliente. L'elenco degli organismi ADR ed ulteriori dettagli sono presenti sul sito [www.vivigas.it](http://www.vivigas.it) o [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).

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