

MODULO RECLAMO

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, compili il modulo inserendo 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 CLIENTE¹

COGNOME E NOME

NUMERO TELEFONICO

NUMERO FAX

E-MAIL

UBICAZIONE FORNITURA

SERVIZIO RECLAMO GAS NATURALE ENERGIA ELETTRICA

POD² (Punto di Prelievo)

PDR² (Punto di Riconsegna)

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

INDIRIZZO DI RECAPITO

AUTOLETTURA _____ DATA AUTOLETTURA _____

¹ Dato obbligatorio solo ove non disponibile il codice PDR, rilevabile dalla bolletta

² Dato rilevabile dalla bolletta

³ Dato rilevabile dalla bolletta

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare gli estremi della bolletta contenente il presunto importo anomalo:

.....
.....
.....
.....
.....

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 

MODALITÀ DI GESTIONE DELLA SUA RICHIESTA. VUS COM SRL, in conformità a quanto stabilito dall'ARERA, 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 che le sarà corrisposto nel primo ciclo di emissione della bolletta utile e utile e comunque entro 6 mesi dalla data di ricevimento da parte di VUS COM SRL del reclamo scritto, ad eccezione dei clienti con frequenza di fatturazione quadrimestrale, per cui il termine è fissato in 8 mesi.

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. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui agli artt. 12-22 del Regolamento UE n. 679/2016.