

Gentile Cliente,

per Gas Plus Vendite S.r.l. è fondamentale garantire la soddisfazione del cliente 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, contattabile al numero verde 800.903.603 riportato in bolletta, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.30, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta.

Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di gas naturale, compili il modulo riportato nel retro inserendo negli appositi spazi i dati richiesti; potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Nel caso di segnalazione per anomalie nelle letture/consumi, le chiediamo di riportare all'interno della richiesta anche la data e la lettura del contatore da Lei rilevata.

Le segnaliamo che, in caso di dubbi sul corretto funzionamento del suo misuratore, può richiederne la verifica, il costo le verrà addebitato direttamente in fattura.

Per maggiori informazioni sui costi e le modalità per richiedere la verifica del misuratore può contattare i nostri sportelli territoriali indicati in bolletta, oppure chiamare il nostro numero verde 800.903.603.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO :

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- a mezzo posta al seguente indirizzo: Gas Plus Vendite S.r.l. – Servizio Clienti, Via Berenini n.16, 43036 Fidenza (PR)
- tramite e-mail all'indirizzo: servizioclienti@gasplus.it
- tramite consegna manuale presso gli sportelli territoriali di Gas Plus Vendite S.r.l. indicati in bolletta

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO :

- Gas Plus Vendite S.r.l. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell' Allegato A alla delibera del 21.07.2016 - ARG/COM n. 413/2016 e ss.mm.ii. e consultabile sul sito internet <https://www.arera.it> avente ad oggetto: "Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)."
- In ossequio all'art. 8.3 del TIQV, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare a Gas Plus Vendite S.r.l. secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (gas), il codice identificativo del punto di riconsegna (PDR) e una breve descrizione dei fatti contestati) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE :

Ai sensi della delibera 209/2016/E/com e ss.mm.ii. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), a decorrere dal 1° gennaio 2017, per tutti i clienti finali di gas alimentati in bassa pressione, in caso di risposta ad un reclamo ritenuta insoddisfacente o in caso siano decorsi 50 giorni dal reclamo senza aver avuto una risposta, è prevista la possibilità di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio di Conciliazione dell'Autorità o altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, iscritti nell'elenco pubblicato nel sito dell'Autorità. Il tentativo di conciliazione è gratuito ed è condizione indispensabile per poter procedere all'eventuale azione giudiziale. Tutta la documentazione relativa alle modalità di attivazione del Servizio di Conciliazione e l'elenco degli Organismi ADR riconosciuti è reperibile sul sito web dell'ARERA, nell'apposita sezione "Servizio Conciliazione"

Spett. le
Gas Plus Vendite S.r.l.
Via Berenini, 16
43036 – Fidenza (PR)

Il sottoscritto/a (cognome e nome/Denominazione) _____

Intestatario/a del contratto di fornitura gas metano codice utenza nr _____ PDR _____

Codice fiscale/P. IVA _____

Ubicazione Fornitura _____

Per ulteriori chiarimenti potete contattarmi al numero _____ o all'indirizzo di posta elettronica
_____ @ _____

Pregasi inviare risposta scritta motivata a (cognome e nome) _____

In qualità di _____

Via _____ Civico _____ Cap _____ Comune _____ Prov. _____

oppure all'indirizzo di posta elettronica _____ @ _____ oppure via fax _____

con il presente modulo intendo inviare/presentare: (barrare la casella di interesse)

- richiesta di informazioni
 reclamo

- richiesta rettifica di fatturazione già pagata
 richiesta rettifica doppia fatturazione

relativo/a a: (barrare la casella di interesse)

- Contratto di fornitura
 Morosità e sospensione
 Mercato
 Fatturazione
 Misura

- Connessioni, lavori e qualità tecnica
 Bonus sociale
 Qualità commerciale
 Altro : _____

Nello specifico, il motivo del reclamo/richesta è il seguente:

Letture Contatore _____ rilevata in data _____

- Chiedo inoltre di essere contattato per procedere con la richiesta di verifica del misuratore

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196 del 03/06/2003, art.13, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità connesse alla gestione della presente segnalazione.

Data di presentazione _____ FIRMA _____