



## Prima di inviare il reclamo

Se hai bisogno di assistenza o vuoi chiarire un dubbio, puoi contattarci al numero verde gratuito 800 151313, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 22.00 (festività escluse).

Puoi anche visitare il sito [vivienergia.it](http://vivienergia.it) per ottenere informazioni sui nostri servizi o recarti nel VIVI Store più vicino a te.

## A cosa serve il modulo di reclamo

Il modulo di reclamo, disponibile online sul sito [vivienergia.it](http://vivienergia.it) e presso tutti i VIVI Store, ti permette di farci sapere se qualcosa non ti ha soddisfatto. È pensato per facilitare lo scambio di informazioni tra te e VIVI energia, e ci aiuta a migliorare il servizio, rendendolo sempre più vicino alle esigenze dei nostri clienti.

## Come compilare il reclamo

Puoi inviarci il reclamo tramite questo modulo oppure con una comunicazione libera, purché contenga almeno queste informazioni: nome e cognome (o ragione sociale), indirizzo per il recapito della risposta (se diverso da quello di fatturazione), tipo di servizio (elettrico, gas, entrambi), POD/PDR, indirizzo di fornitura e una descrizione dei fatti.

## ARGOMENTO

Per aiutarci a gestire al meglio la tua segnalazione, ti chiediamo di indicare nel modulo di reclamo la categoria che meglio descrive il problema riscontrato così da gestire nel modo corretto il tuo reclamo.

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
Connessioni, lavori e qualità tecnica	Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, 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

## Come farci prevenire il tuo reclamo

Puoi inviarlo a VIVIGAS S.p.A., tramite:

- posta cartacea all'indirizzo Via Vittorio Emanuele II, 4/28 25030, Roncadelle (BS)
- form [www.vivienergia.it/contatti](http://www.vivienergia.it/contatti)

Ti ringraziamo per l'attenzione prestata e ti assicuriamo fin d'ora che il tuo reclamo avrà la nostra massima attenzione.