

- 1) **Chi siamo:**
L'offerta viene proposta tramite gli incaricati alla vendita o il sito internet della società di vendita **Valle Camonica Servizi Vendite S.p.a.**, con sede legale in Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS).
- 2) **Quali sono i nostri canali di contatto:**
Per maggiori informazioni e chiarimenti può telefonare al numero verde gratuito 800 432 411 (attivo tutti i giorni negli orari di ufficio) o recarsi di persona presso gli sportelli di Valle Camonica Servizi Vendite (orario di ufficio), oltre che navigare sul sito internet www.vcsvendite.it.
- 3) **Come presentare un reclamo:**
Eventuali reclami devono essere presentati in forma scritta all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS) o per Fax al numero 0364/1912020, utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito Internet www.vcsvendite.it. Nel caso non si utilizzi l'apposito modulo, nella comunicazione dovranno essere indicate obbligatoriamente le seguenti informazioni minime: Nome, Cognome, Indirizzo di fornitura, Indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o telematico e il servizio a cui si riferisce il reclamo (elettrico, gas o entrambi). Per maggiori informazioni sui diritti dei consumatori è possibile consultare il sito www.autorita.energia.it. Se il reclamo è relativo al servizio di distribuzione e misura della fornitura, questo può essere inviato direttamente dai clienti al distributore.
- 4) **Quali sono gli elementi caratteristici della proposta:**
Il contratto proposto rientra tra le offerte del mercato libero ed è a tempo indeterminato. In qualsiasi momento il cliente potrà esercitare, senza oneri, il diritto di recesso con un preavviso minimo di 1 mese, scegliendo un altro fornitore che provvederà a gestire il cambio. Nome e caratteristiche dell'offerta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione, sono indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche del kit contrattuale che Le preghiamo di leggere con attenzione.
- 5) **Quali sono i prezzi dell'offerta:**
La struttura economica e i prezzi dell'offerta sono indicati in dettaglio nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**, insieme all'eventuale criterio di aggiornamento (per offerte a prezzo variabile) e alle modalità di modifica dei corrispettivi. I prezzi indicati nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche rimangono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato; prima della scadenza del periodo di validità e in caso di variazione, Le verranno comunicati, anche con nota in fattura, i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di applicabilità.
- 6) **Come aderire all'offerta:**
Si può aderire all'offerta entro la data indicata nell'Allegato Condizioni Tecnico-Economiche, attraverso i seguenti canali: per i contratti conclusi via web, l'adesione avviene direttamente sul sito, cliccando sugli appositi campi di navigazione; per i contratti conclusi presso i canali fisici di vendita (Sportelli, Agenti e Incaricati alle Vendite), sia all'interno che all'esterno dei locali commerciali. L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposito Modulo di Adesione. In tutti i casi sopra elencati, il cliente avrà comunque disponibilità del Modulo di Adesione, debitamente compilato con i Suoi riferimenti e dati, comprensivo del sito di fornitura e della restante documentazione contrattuale; inoltre fornirà, se richiesta, ogni altra eventuale documentazione necessaria (ad esempio copia della dichiarazione di conformità dell'impianto). Se dopo l'adesione al contratto il cliente dovesse cambiare idea, potrà in ogni caso esercitare il diritto di ripensamento, senza alcun onere, inviando una Raccomandata A/R all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS), entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, secondo le modalità di adesione sopra elencate in base al canale di vendita. Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerà nostro cliente generalmente entro 60 giorni (comunque non oltre 120 giorni). Successivamente potrà recedere in ogni momento, senza oneri, con un preavviso di 30 giorni, secondo modalità e termini previsti nel contratto. In tal caso dovrà inviare, attraverso il nuovo fornitore, un'apposita comunicazione con Raccomandata allo stesso indirizzo indicato per il ripensamento.
- 7) **Quali garanzie vengono richieste:**
È facoltà del Fornitore addebitare un deposito cauzionale sulla prima fattura nella misura prevista dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Se sceglie di pagare con l'addebito diretto su proprio conto (SDD) eviterà l'addebito del deposito cauzionale come indicato all'art. 10 dell'Allegato Condizioni Generali di Fornitura.
- 8) **Come possono essere pagate le fatture del contratto:**
I pagamenti potranno avvenire presso gli sportelli di Valle Camonica Servizi Vendite con Bancomat, Carta di Credito, Assegno bancario e/o circolare, presso gli uffici postali, con addebito diretto su proprio conto (SDD), online con carta di credito oppure nei punti Lottomatica e Sisal entro la scadenza indicata in bolletta per evitare solleciti ed interessi.
- 9) **Come vengono fatturati i consumi:**
Ad eccezione della prima fattura, normalmente riferita ad 1 mese di consumo, le successive saranno riferite a 2 mesi di consumo ed emesse con un intervallo minimo di 1. La fatturazione avverrà sulla base delle misure rilevate dal distributore territorialmente competente; il cliente potrà anche provvedere all'autolettura del proprio contatore, secondo modalità e tempi descritti in fattura. Per la fornitura di gas naturale, l'autolettura sarà considerata come lettura effettiva ai fini della fatturazione, tranne in caso di discordanza rispetto ai consumi storici e/o ai dati del distributore. In mancanza della lettura del distributore e dell'autolettura, verranno stimati i consumi sulla base delle informazioni a disposizione del fornitore, salvo conguaglio, come descritto nell'Allegato **Condizioni Tecnico-Economiche**.
- 10) **Come viene attivata la fornitura:**
L'attivazione della fornitura rispetterà i termini per il recesso previsti dal contratto con il precedente fornitore e avverrà normalmente entro 120 giorni dall'adesione al contratto, rimanendo comunque soggetta a verifiche sull'affidabilità creditizia e sullo stato di morosità del cliente, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Il fornitore comunicherà al cliente eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Per l'esecuzione di prestazione di servizi relativi alle sole forniture di energia elettrica, i clienti daranno mandato al fornitore di operare per proprio conto nei confronti del distributore, impegnandosi ad assolvere a ogni eventuale obbligazione che il fornitore contragga in proprio nome; in particolare per le singole prestazioni i clienti dovranno pagare gli importi di competenza del distributore e i contributi in quota fissa secondo quanto stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.
- 11) **Quali sono i diritti dei consumatori:**
I Fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità nei confronti dei propri clienti; in caso contrario, sono tenuti a versare loro importi a titolo di indennizzo, come stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 164/08 dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Può avere maggiori dettagli consultando la Nota Informativa del kit contrattuale. Inoltre, tutte le società di vendita devono rispettare il Codice del consumo, adottando specifiche regole di comportamento definite dal Codice di condotta commerciale emanato dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, al cui art. 9 fa riferimento la presente scheda. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale, e più in generale sui diritti del cliente, può visitare il sito www.autorita.energia.it o chiamare il numero verde 800 166 654.
- 12) **Informazioni sugli effetti del passaggio al mercato libero:**
Se attualmente usufruisce del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierà di passare sul mercato libero. Potrà in ogni caso decidere di tornare al servizio di maggior tutela/servizio di tutela, recandosi presso gli sportelli di Valle Camonica Servizi Vendite; per la fornitura di energia elettrica il servizio sarà attivabile solo per i Comuni di Cedegolo e Paisco Lovenjo.

La documentazione contrattuale include anche la Nota Informativa e la scheda di confrontabilità della spesa, come previsto dal Codice di condotta commerciale dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico.