



### Inviare in una delle seguenti modalità:

**E-mail:** reclami@vcsvendite.it

**Posta:** Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. - Via M. Rigamonti, 65 – Darfo Boario Terme (BS)

**MODULO RECLAMI**     **RICHIESTA INFORMAZIONI** (barrare la casella)

#### Dati del cliente

Cognome e Nome / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale/Partita Iva \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_

Indirizzo postale (se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_

Contatto telefonico \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_



Fornitura di **Energia Elettrica**

Codice POD<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_

Codice Cliente (se non disponibile POD) \_\_\_\_\_



Fornitura di **Gas**

Codice PDR<sup>(1)</sup> \_\_\_\_\_

Codice Cliente Gas (se non disponibile PDR) \_\_\_\_\_

#### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE INFORMAZIONI

(Barrare con una X la casistica d'interesse)

Argomento	Sub-Argomento	
<b>CONTRATTI</b> 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.	Recesso	<input type="checkbox"/>
	Volture e Subentri	<input type="checkbox"/>
	Modifiche Unilaterali da parte di Valle Camonica Servizi Vendite	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MOROSITÀ E SOSPENSIONE</b> 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).	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (corrispettivo morosità pregressa)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
<b>MERCATO</b> 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.	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
<b>FATTURAZIONE</b> 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.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Uso dell'autolettura	<input type="checkbox"/>
	Ricalcoli	<input type="checkbox"/>
	Consumi stimati errati	<input type="checkbox"/>
	Periodicità e fattura di chiusura	<input type="checkbox"/>
	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
<b>MISURA</b> 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.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Cambio contatore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzione consumi	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
<b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA</b> 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.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Preventivi/Attivazioni/Lavori (tempi e costi)	<input type="checkbox"/>
	Continuità del servizio	<input type="checkbox"/>
	Valori della tensione/Pressione	<input type="checkbox"/>
	Sicurezza	<input type="checkbox"/>
<b>BONUS SOCIALE</b> Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Altro	<input type="checkbox"/>
	Validazioni	<input type="checkbox"/>
	Cessazioni	<input type="checkbox"/>
	Erogazioni	<input type="checkbox"/>
<b>QUALITÀ COMMERCIALE</b> 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	<input type="checkbox"/>
	Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
<b>ALTRO</b> Reclami e richieste non riconducibili a nessuna delle categorie indicate	Altro	<input type="checkbox"/>
	Descrizione:	

(1) Il codice POD e PDR identificano la fornitura rispettivamente di energia elettrica e gas; li puoi trovare nella bolletta in alto a sinistra



## BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO

---

---

---

---

Ti informiamo che i dati personali qui indicati sono raccolti e trattati per dare seguito alla tua segnalazione. L'informativa completa è disponibile sul sito [vcsvendite.it](http://vcsvendite.it). Titolare del trattamento è Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. con sede legale in Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS). Per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D. Lgs. 196/03 è possibile inviare una comunicazione alla casella di posta dedicata [privacy@vcsvendite.it](mailto:privacy@vcsvendite.it).

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

I nostri consulenti sono a tua disposizione al Numero Verde 800 432 411 o presso i Punto Energia di Darfo Boario Terme, Breno e Edolo (orari di apertura su [vcsvendite.it](http://vcsvendite.it)).

### INFORMATIVA PRIVACY

#### Titolare del trattamento

Valle Camonica Servizi Vendite, Via Mario Rigamonti 65, 25047 Darfo Boario Terme (BS) Tel. 0364.542111 - Fax 0364.535230 [info@vcsvendite.it](mailto:info@vcsvendite.it) [cert@pec.vcsvendite.it](mailto:cert@pec.vcsvendite.it).  
Email del Responsabile della protezione dei dati: [rpd@vcsvendite.it](mailto:rpd@vcsvendite.it).

#### Finalità e base giuridica del trattamento

I dati sono trattati al solo scopo di gestire la sua richiesta di informazioni o il suo reclamo. Il trattamento avviene in esecuzione del contratto.

#### Destinatari dei dati

I dati possono essere comunicati a:  
- autorità di controllo per obbligo di legge;  
- soggetti terzi a cui si affida lo svolgimento di determinate attività di gestione del sistema di qualità.

#### Durata di conservazione

I dati sono conservati per un anno anche allo scopo di adempiere alle richieste dell'autorità di controllo.

#### Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi e la limitazione del trattamento. Ha, inoltre, il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali e il diritto alla portabilità degli stessi. Tali diritti possono essere esercitati scrivendo all'indirizzo del Responsabile della protezione dei dati [rpd@vcsvendite.it](mailto:rpd@vcsvendite.it). L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).