

Ritardo nei pagamenti

Il pagamento delle fatture non può essere differito o ridotto, neanche in caso di contestazione. Il Cliente non può effettuare compensazioni con eventuali crediti verso il Fornitore, anche relativi ad altri contratti. In caso di ritardo nel pagamento delle fatture, il Fornitore, salvo ogni altro diritto riconosciuto dal Contratto, applicherà al Cliente gli interessi moratori calcolati su base annua, pari al tasso ufficiale di riferimento + 3,5%.

Per informazioni sulla spesa personalizzata e su altre offerte disponibili nel mercato può consultare il Portale Offerte Luce e Gas www.ilportaleofferte.it.

OPERATORE COMMERCIALE

Codice identificativo o nominativo

Data

Firma



DOCUMENTI ALLEGATI ALLA SCHEDA SINTETICA

- Modulo per l'esercizio del ripensamento
- Livelli di qualità commerciale
- Ogni ulteriore documento o informazione obbligatori ai sensi della normativa vigente

Nota: In caso di proposta contrattuale del cliente domestico o cliente non domestico, se il venditore non invia l'accettazione della proposta entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione da parte del cliente, la proposta si considera decaduta.

INFORMAZIONE SUI LIVELLI DI QUALITÀ, INDENNIZZI AUTOMATICI E RECLAMI

In applicazione delle previsioni dell'Allegato A alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito ARERA) n. 413/2016/R/com e s.m.i. (di seguito "TIQV") Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta a rispettare i livelli generali di qualità, che prevedono: una percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari (percentuale minima prevista 95%; nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte del Fornitore 100%); Valle Camonica Servizi Vendite è inoltre tenuta a rispettare i livelli specifici di qualità, che prevedono di: inviare la risposta motivata a reclami scritti entro 30 giorni solari (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); restituire gli importi non dovuti e già pagati dal Cliente a seguito di rettifica di fatturazione entro 60 giorni solari-90 giorni solari per le fatture con periodicità quadrimestrale (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%); rettificare la doppia fatturazione e restituire gli importi non dovuti entro 20 giorni solari per importi pagati dal Cliente (nell'anno 2022 grado di rispetto effettivo da parte di Valle Camonica Servizi Vendite 100%). Nel caso in cui i livelli specifici di servizio qualità non vengano rispettati per responsabilità di Valle Camonica Servizi Vendite, quest'ultima è tenuta al versamento, a titolo di indennizzo, di un importo pari a 25 euro a favore del Cliente. Il TIQV prevede che, se la prestazione viene eseguita oltre lo standard previsto, ma entro il doppio del tempo, l'indennizzo è di 25 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il doppio del tempo, ma entro il triplo, l'indennizzo è di 50 euro. Se la prestazione viene eseguita oltre il triplo del tempo l'indennizzo è di 75 euro. Sia per la fornitura di elettricità sia per la fornitura di gas, per la violazione di standard specifici di qualità di competenza del Distributore, Valle Camonica Servizi Vendite è tenuta ad accreditare al Cliente finale che gli ha chiesto la prestazione, per la quale il Distributore non ha rispettato il livello specifico, l'indennizzo automatico ricevuto dal Distributore. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito www.vcsvendite.it. Il reclamo andrà inviato all'indirizzo Via M. Rigamonti, 65 - 25047 Darfo Boario Terme (BS), via e-mail all'indirizzo reclami@vcsvendite.it, oppure a mezzo fax al numero 0364/1912020. Per i reclami relativi al servizio di distribuzione e misura della fornitura di elettricità e al servizio di distribuzione della fornitura di gas, Valle Camonica Servizi Vendite S.p.A. richiede al Distributore competente i dati tecnici necessari ad inviare la risposta al Cliente. Per i detti servizi il Cliente può inviare il reclamo direttamente al Distributore, che è tenuto a rispondere al Cliente non oltre 30 giorni solari. Secondo l'art. 37 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno Valle Camonica Servizi Vendite renderà disponibili al Cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità raggiunti.