



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 **Gas**

Codice PDR⁽¹⁾ _____

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	
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.	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"/>
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).	Morosità	<input type="checkbox"/>
	Sospensione e riattivazione	<input type="checkbox"/>
	Cmor (corrispettivo morosità pregressa)	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
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.	Presunti contratti non richiesti	<input type="checkbox"/>
	Cambio fornitore	<input type="checkbox"/>
	Condizioni economiche nuovi contratti	<input type="checkbox"/>
	Doppia fatturazione	<input type="checkbox"/>
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.	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"/>
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.	Pagamenti e rimborsi	<input type="checkbox"/>
	Altro	<input type="checkbox"/>
	Cambio contatore	<input type="checkbox"/>
	Verifica e ricostruzione consumi	<input type="checkbox"/>
	Mancate letture	<input type="checkbox"/>
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.	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"/>
BONUS SOCIALE 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"/>
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	<input type="checkbox"/>
	Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi)	<input type="checkbox"/>
	Indennizzi	<input type="checkbox"/>
ALTRO 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

Data _____

Firma _____

I nostri consulenti sono a tua disposizione al Numero Verde 800 432 411 o presso il Punto Energia di Pisogne, Darfo Boario Terme, Breno e Edolo (orari di apertura su 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 cert@pec.vcsvendite.it.
Email del Responsabile della protezione dei dati: 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. L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).