

## MODULO RECLAMO

Gentile Cliente,  
 per VUS COM SRL è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti. Vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare disservizi riguardanti la fatturazione di importi anomali compili il modulo inserendo i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

**Il modulo compilato può essere:**

- consegnato direttamente presso gli sportelli di VUS COM SRL ai seguenti indirizzi:  
**VUS COM SRL - Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)**
- inviato per posta all'indirizzo: **VUS COM SRL – Via Antonio Gramsci, 54 – 06034 Foligno (PG)**
- a mezzo fax al n. **0742/718888**
- a mezzo e-mail all'indirizzo [info@vuscom.it](mailto:info@vuscom.it)
- a mezzo pec all'indirizzo [vuscomsrl@pec.it](mailto:vuscomsrl@pec.it)

Grazie per la collaborazione.

### DATI RECLAMO

CODICE FORNITURA<sup>1</sup>

COGNOME E NOME

NUMERO TELEFONICO

NUMERO FAX

E-MAIL

UBICAZIONE FORNITURA

SERVIZIO RECLAMO  ENERGIA ELETTRICA

**POD<sup>3</sup>** (Punto di Prelievo)

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura:

INDIRIZZO DI RECAPITO

AUTOLETTURA \_\_\_\_\_ DATA AUTOLETTURA \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Codice fornitura, rilevabile dalla bolletta

<sup>2</sup> Dato rilevabile dalla bolletta

<sup>3</sup> Dato rilevabile dalla bolletta - Sezione 'Informazioni Tecniche'

**IL RECLAMO RIGUARDA:**

(barrare con una X il quadratino inerente all'argomento/sub-argomento di interesse)

| ARGOMENTO  | SUB - ARGOMENTO   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>CONTRATTI</b>                      | Recesso <input type="checkbox"/>  |
|  | Volture e subentri <input type="checkbox"/>                                       |
|  | Modifiche unilaterali <input type="checkbox"/>                                    |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>MOROSITA' E SOSPENSIONE</b>        | Morosità <input type="checkbox"/>   |
|  | Sospensione e riattivazione <input type="checkbox"/>                              |
|  | Cmor (corrispettivo morosità pregresse) <input type="checkbox"/>                  |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>MERCATO</b>                        | Presunti contratti non richiesti <input type="checkbox"/>                         |
|  | Cambio fornitore <input type="checkbox"/>   |
|  | Condizioni economiche nuovi contratti <input type="checkbox"/>                    |
|  | Doppia fatturazione <input type="checkbox"/>                                      |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>FATTURAZIONE</b>                   | 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"/>                                     |
|  | Importi per consumi risalenti a più di due anni <input type="checkbox"/>          |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>MISURA</b>                         | Cambio misuratore <input type="checkbox"/>  |
|  | Verifica e ricostruzioni <input type="checkbox"/>                                 |
|  | Mancate letture <input type="checkbox"/>  |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA'</b> | Preventivi/accettazioni/lavori (tempi e costi) <input type="checkbox"/>           |
|  | Continuità <input type="checkbox"/>   |
|  | Valori della tensione/pressione <input type="checkbox"/>                          |
|  | Sicurezza <input type="checkbox"/>  |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>BONUS SOCIALE</b>                  | Validazioni <input type="checkbox"/>  |
|  | Cessazioni <input type="checkbox"/>   |
|  | Erogazioni <input type="checkbox"/>   |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>QUALITA' COMMERCIALE</b>           | Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) <input type="checkbox"/> |
|  | Indennizzi <input type="checkbox"/>   |
|  | Altro <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> <b>ALTRO</b>                          |   |

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento UE n.679/2016, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa.

Data .....

Firma del Cliente ..... 

**MODALITÀ DI GESTIONE DELLA SUA RICHIESTA.** VUS COM SRL, in conformità a quanto stabilito dall'ARERA, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. Il reclamo da Lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la Sua richiesta al distributore locale territorialmente competente al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da Lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dall'ARERA che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

**INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, il sottoscritto dichiara di essere informato, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa.

La informiamo inoltre che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di VUS COM SRL. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, del Regolamento UE n. 679/2016.

**RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

La informiamo che dal 1° gennaio 2017 in assenza di risposta al reclamo o in presenza di risposta ritenuta insoddisfacente, potrà proporre un'istanza di conciliazione.

La conciliazione è una procedura che consente alle parti di incontrarsi e di trovare una soluzione alle problematiche non risolte con la trattazione del primo reclamo.

Il tentativo di conciliazione è condizione indispensabile per poi eventualmente procedere all'azione giudiziale, con il verbale di accordo che costituisce titolo esecutivo tra le parti.

Il tentativo di conciliazione obbligatorio, che dovrà concludersi entro 90 giorni, si svolgerà a titolo gratuito per il cliente presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità, ma in alternativa potrà essere svolto anche presso altri organismi previsti dal TICO, incluse le conciliazioni paritetiche delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco degli organismi ADR dell'Autorità o presso le Camere di commercio.

La richiesta di attivazione della procedura deve essere inoltrata tramite il sistema online sviluppato dall'Acquirente Unico e raggiungibile al sito [www.conciliazione.energia.it](http://www.conciliazione.energia.it).