

## 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 eventuali disservizi, 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 CLIENTE<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> Dato obbligatorio solo ove non disponibile il codice POD, 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	DESCRIZIONE
<input type="checkbox"/> <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.
<input type="checkbox"/> <b>MOROSITA' 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).
<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.
<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.
<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.
<input type="checkbox"/> <b>CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA'</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.
<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.
<input type="checkbox"/> <b>QUALITA' 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.

 <b>ALTRO</b>	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.
--	---

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 emissione della bolletta 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. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui agli artt. 12-22 del Regolamento UE n. 679/2016.