

MODULO DI RECLAMO

Barrare con una X il servizio coinvolto:

Energia elettrica

Gas

Entrambi

Cognome e nome del cliente * _____

Codice Fiscale o Partita IVA _____

Codice POD * _____ / Codice PDR * _____ (riportati sulla bolletta)

Codice cliente * _____ (riportato sulla bolletta)

Indirizzo di fornitura: _____

Comune _____ Cap _____ Provincia _____

Indirizzo di recapito (se diverso da quello di fornitura) _____

Telefono _____ fax _____ e-mail _____

Letture contatore elettricità fasce: A1 _____ A2 _____ A3 _____ data _____

Letture contatore gas _____ data _____

Rappresentato da (facoltativo)

Associazione consumatori o utenti _____

Firma e timbro _____

Motivo della richiesta *: (Barrare con una X l'argomento del proprio reclamo)

- 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;
- 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);
- 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;
- 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.; Reclami relativi alla fatturazione di importi anomali;
- 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;
- Bonus sociale** Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni;
- 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;
- 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** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.

Descrivere qui la causa del reclamo:

Data _____

Firma _____

(*) campi obbligatori

Classificazione del reclamo adottata dal venditore (uso interno Lumenergia - non compilare):

DA COMPILARE SE IL RECLAMO VIENE PRESENTATO DA PERSONA DELEGATA/INCARICATA DAL CLIENTE

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome _____

Codice Fiscale/P.Iva _____

Indirizzo _____

Recapito Telefonico _____

E-mail _____

Data _____ Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.

Data _____ Firma _____

MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO

Il Presente modulo può essere:

- inviato tramite posta a Lumenergia Spa Via Glisenti, 68/F – 25069 Villa Carcina (BS)
- consegnato ai nostri incaricati presso lo Sportello Clienti in Piazza Giovanni Paolo II, n. 06 – 25065 Lumezzane (BS)
- trasmesso all'indirizzo e-mail: backoffice@lumenergia.it

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITÀ DI RISCOTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. Lumenergia Spa si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Delibera ARERA n.413/2016/R/COM e s.m.i.

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

Si invita l'interessato a prendere visione dell'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) allegata al contratto di fornitura.