

MODULO DI RECLAMO

Spett.le
Lumina Srl
Largo 2 Giugno 71
52100 Arezzo
assistenzaclienti@luminaenergia.org
lumina@gigapec.it

Modalità di invio (barrare la casella):

- ☐ E-mail
- ☐ PEC
- ☐ Posta ordinaria

Nome e Cognome* _____

In qualità di titolare/legale rappresentante*

Indirizzo* Comune* CAP*

Provincia*

C.F. | | | | | | | | | | | | | | | |

P.lva* | | | | | | | | | |

Recapito telefonico* _____ Fax. _____

Indirizzo dove desidera ricevere risposta scritta (solo se diverso da quello indicato nel contratto)

Indirizzo postale/E-mail/PEC* _____ Codice Cliente : _____

PDR/POD

Breve descrizione del reclamo*



Da compilare se il reclamo viene presentato da persona delegata/incaricata dal Cliente:

Cognome e nome _____

Codice fiscale _____ Indirizzo _____

Recapito telefonico _____ fax _____

e-mail _____

AUTOLETTURA DEL CONTATORE

GAS m3 _____

ENERGIA ELETTRICA F1. _____ F2 _____ F3 _____

DATA AUTOLETTURA. ____/____/____

DATI IDENTIFICATIVI DEL RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI OGGETTO:

- ☐ RECLAMO
- ☐ RICHIESTA DI INFORMAZIONI

MOTIVO:

- ☐ **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.

- ☐ **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.
- ☐ **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.
- ☐ **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.
- ☐ **ALTRO** Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti.

DESCRIZIONE

(descrivere sinteticamente le motivazioni di presentazione del reclamo/richiesta di informazioni)

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679**

Gentile Cliente, la informiamo che il conferimento dei dati personali forniti attraverso la compilazione della presente dichiarazione, rappresenta condizione essenziale per la gestione della pratica e conseguentemente per l'esecuzione del contratto di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale. La informiamo inoltre, che i dati forniti saranno trattati e conservati, mediante strumenti manuali e informatici, esclusivamente per le finalità di cui sopra. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto.

I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza ad opera del Titolare e di soggetti nominati responsabili o incaricati alla gestione del trattamento dei dati personali. I dati non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi diversi dal Titolare, dai responsabili e dagli Incaricati, senza il consenso espresso dell'interessato, fatte salve le eventuali comunicazioni a soggetti terzi autorizzati, ove necessarie ai fini dell'esecuzione del contratto di somministrazione di energia elettrica e/o gas naturale. L'interessato potrà, in qualsiasi momento, esercitare i diritti di cui all'art 15 del Regolamento Europeo 679/2016, richiedendo, tra l'altro, la comunicazione in forma intellegibile dei dati, la cancellazione, l'aggiornamento, la rettificazione, l'opposizione del trattamento, mediante comunicazione scritta da inviarsi all'indirizzo del Responsabile del trattamento sotto indicato. Il Titolare del trattamento dei dati è Lumina Srl Largo 2 Giugno 71, 52100 Arezzo.

Per ogni comunicazione ex art. 15 del Reg. UE 679/2016, il Titolare mette a disposizione l'indirizzo privacy@luminaenergia.it

Allegare copia del documento d'identità valido, sia del soggetto delegato che del Cliente

Firma _____

Data _____

**** I campi contrassegnati dall'asterisco sono obbligatori (Allegato A Delibera 413/2016/R/com e Delibera 17/2016/R/com).***