



Aderiamo alla Procedura di ripristino del TIRV

In qualità di società all'avanguardia nel settore energetico e con focus sulla soddisfazione del cliente finale, siamo orgogliosi di annunciare la nostra adesione al Protocollo di ripristino del TIRV previsto dalla delibera ARERA 228/17/R/com e s.m.i.

Con questa adesione, ci impegniamo a tutelare i diritti dei nostri clienti finali in caso di contestazioni relative a contratti di fornitura di energia elettrica e gas.

In particolare, il Protocollo TIRV prevede un sistema di ripristino rapido e trasparente in caso di:

- **Contratti non richiesti:** qualora il cliente contesti l'attivazione di un contratto di fornitura mai richiesto, la società si impegna ad annullarlo senza penali e a rimborsare eventuali importi già addebitati.
- **Contratti contestati:** in caso di irregolarità nella sottoscrizione del contratto o di pratiche commerciali scorrette, il cliente può attivare la procedura di ripristino per ottenere l'annullamento del contratto o la modifica delle sue condizioni.

Riteniamo che la fiducia dei nostri clienti sia un valore fondamentale e ci impegniamo quotidianamente per rafforzarla. L'adesione al Protocollo TIRV sia un passo concreto in questa direzione e una testimonianza ulteriore di quanto per noi siano centrali i seguenti principi:

- **Trasparenza:** forniamo informazioni chiare e complete su tutte le offerte commerciali, i prezzi e le condizioni contrattuali.
- **Tutela del cliente:** mettiamo al centro il cliente, garantendo il suo diritto di scelta e di recesso, e offrendo un servizio di assistenza dedicato.
- **Correttezza:** ci impegniamo a rispettare le norme di legge e a svolgere la nostra attività con professionalità e integrità.

Per saperne di più:

Protocollo di ripristino del TIRV: https://www.arera.it/fileadmin/allegati/docs/17/228-17tirv_ti.pdf

In caso di dubbi o domande, vi invitiamo a contattare il nostro servizio clienti:

- assistenzaclienti@luminaenergia.org
- 055 075 22 96