



MODULO

RECLAMO E RICHIESTA INFORMAZIONI

DATI DEL CLIENTE ☐ DOMESTICO ☐ BUSINESS

CODICE CLIENTE O MODULO D'ADESIONE

Ragione Sociale (compilare solo in caso di Cliente business): _____

Cognome: _____ Nome: _____ (se Cliente business, indicare il Legale Rappresentante)

Titolare dell'utenza in qualità di: ☐ locatario dell'immobile presso il quale è situata l'utenza ☐ altro (specificare) _____

Codice Fiscale: _____ P.IVA (se Cliente business): _____ Codice ATECO (se Cliente business): _____

Residenza / Sede Legale Via: _____ n. _____ Comune: _____ CAP: _____ Prov. _____

Telefono Fisso: _____ Cellulare: _____ E-mail: _____

CON LA PRESENTE INTENDE: ☐ INVIARE UN RECLAMO ☐ RICHIEDERE INFORMAZIONI

Indicare l'argomento e il sub-argomento nella tabella sottostante:

Argomento	Sub-argomento	
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.	Recesso	
	Volture e subentri	
	Modifiche unilaterali	
	Altro	
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).	Morosità	
	Sospensione e riattivazione	
	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)	
	Altro	
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.	Presunti contratti non richiesti	
	Cambio fornitore	
	Condizioni economiche nuovi contratti	
	Doppia fatturazione	
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.	Altro	
	Autolettura (uso della)	
	Ricalcoli	
	Consumi stimati errati	
	Periodicità e fattura di chiusura	
	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.	Importi per consumi risalenti a più di 2 anni per i quali non risulti maturata la prescrizione	
	Altro	
	Cambio misuratore	
	Verifica e ricostruzioni	
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.	Mancate letture	
	Altro	
	Preventivi / attivazioni / lavori (tempi e costi)	
	Continuità	
Bonus sociale. Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	Valori della tensione / pressione	
	Sicurezza	
	Altro	
	Validazioni	
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	Cessazioni	
	Erogazioni	
	Altro	
	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)	
Altro. Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza	Indennizzi	
	Altro	

LUCE E GAS ITALIA S.P.A.

Sede legale: Corso Svizzera, 185/BIS – 10149 Torino (TO) | C.F. e P.IVA 07463650965 | Capitale sociale: € 1.000.000,00 i.v.

Sede commerciale: Via Cremona, 10 – 25025 Manerbio (BS) | E-mail: servizio.clienti@luceegasitalia.it

Telefono: 011.088.78.78 | Numero Verde: 800.91.37.91 | Sito internet: www.luceegasitalia.it

Inserire breve descrizione dei fatti contestati:

Luogo _____, li _____

FIRMA LEGGIBILE E TIMBRO*

**quest'ultimo solo in caso di Cliente business*

FIRMA QUI

L'Informativa per il trattamento dei dati personali dei Clienti finali ai sensi dell'art. 13 Reg. UE n. 679/2016 è consultabile su <https://luceegasitalia.it/informativa-sul-trattamento-dei-dati-personali-dei-clienti-finali/>

LUCE E GAS ITALIA S.P.A.

Sede legale: Corso Svizzera, 185/BIS – 10149 Torino (TO) | *C.F. e P.IVA* 07463650965 | *Capitale sociale:* € 1.000.000,00 i.v.

Sede commerciale: Via Cremona, 10 – 25025 Manerbio (BS) | **E-mail:** servizio.clienti@luceegasitalia.it

Telefono: 011.088.78.78 | Numero Verde: 800.91.37.91 | Sito internet: www.luceegasitalia.it