MODULO RECLAMI / RICHIESTE INFORMAZIONI

Tipologia di Cliente: ☐ Domestico ☐ Azienda

* campi obbligatori

MOTIVO DI INVIO DEL MODULO

☐ Reclamo ☐ Richiesta di Informazioni ☐ Reclamo per fatturazione importi anomali (barrare esclusivamente nel caso in cui la problematica rientri nei casi previsti dall'art. 9 del TIQV**)

RELATIVAMENTE ALLA FORNITURA DI

☐ Gas Naturale ☐ Energia Elettrica

Dati dell'Intestatario/a del Contratto di Fornitura

Cognome e Nome / Ragione Sociale * : _____

Codice Fiscale * / Partita IVA * : ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Codice Cliente * : _____ Recapito telefonico principale * : _____ E-mail: _____

Indirizzo di Residenza * : _____ n° * _____

Cap * : _____ Comune * : _____ Prov. * : _____

Codice PDR * (reperibile in fattura): ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Autolettura consumi alla data del ____/____/_____: _____ mc

Indirizzo di Fornitura Gas * (compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza)

Via e Numero Civico: _____ Cap: _____

Comune: _____ Prov.: _____

Codice POD * (reperibile in fattura): I T ☐☐☐ E ☐☐☐☐☐☐☐☐

Autolettura consumi alla data del ____/____/_____: A1_____ kWh - A2_____ kWh - A3_____ kWh

(Per contatori con Potenza fino a 16,5 kW)

R1_____ kWh - R2_____ kWh - R3_____ kWh

(Per contatori con Potenza maggiore di 16,5 kW)

Indirizzo di Fornitura Energia Elettrica * (compilare solo se diverso dall'indirizzo di residenza)

Via e Numero Civico: _____ Cap: _____

Comune: _____ Prov.: _____

Argomenti di riferimento:

- ☐ Contratti (recesso; modifiche unilaterali; cambio di intestazione)
- ☐ Morosità e Sospensione (procedure di morosità; sospensione-riattivazione; riduzione potenza; interruzioni, Cmor)
- ☐ Mercato (conclusione nuovi contratti; tempistiche di Switching; applicazione condizioni economiche proposte in sede di offerta)
- ☐ Fatturazione (correttezza consumi e corrispettivi; autoletture; periodicità di fatturazione; pagamenti e rimborsi)
- ☐ Misura (funzionamento-sostituzione misuratore; mancata effettuazione letture; malfunzionamento telelettura; tempistiche e modalità verifica misuratore; ricostruzione consumi per malfunzionamento)
- ☐ Connessione, lavori e qualità tecnica (tempistiche di esecuzione delle prestazioni di connessione, attivazione e spostamento; costi indicativi nei preventivi; continuità del servizio; valori tensione e/o pressione fornitura; sicurezza)
- ☐ Bonus Sociale (mancata o ritardata validazione della domanda da parte del distributore; tempi di erogazione; cessazioni improprie)
- ☐ Qualità Commerciale (Servizio Clienti; indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e distribuzione)
- ☐ Altro (altri casi non ricompresi nelle categorie precedenti)

** Sono considerate anomale le fatture per la fornitura di Energia Elettrica con importi superiori al 150% (clienti domestici) oppure al 250% (clienti non domestici) dell'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi e le fatture per la fornitura di Gas Naturale con importi superiori al doppio dell'addebito più elevato fatturato nelle bollette degli ultimi 12 mesi che possono derivare da: 1) ricalcoli dovuti a conguagli di volume in esito a modifiche dei dati di misura (es. ricostruzione dei consumi) o delle componenti di prezzo applicate; 2) blocchi di fatturazione.
Sono altresì anomali gli importi della prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basata su letture superiori al 150% (clienti domestici) o al 250% (clienti non domestici) dell'autolettura comunicata nel periodo di autolettura o nel presente reclamo, fatto salvo per la fornitura di Gas Naturale il caso in cui la differenza sia attribuibile esclusivamente alla variazione stagionale dei consumi.

SEGNALAZIONI:

DOCUMENTI ALLEGATI:

Ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003, il sottoscritto autorizza il trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione della presente segnalazione.

Luogo e Data _____ Firma del Cliente _____

Ai sensi di quanto previsto dall'ARERA (Delibera ARG/com 164/08), il tempo di risposta a reclami e a richieste di rettifica fattura è di 40 (quaranta) giorni solari, il tempo di risposta a richieste di informazioni è di 30 (trenta) giorni solari.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE DEL MODULO: il presente documento, debitamente compilato e sottoscritto dal dichiarante, può essere inoltrato a "*Loro F.lli Spa – Divisione Luce Gas"* secondo una delle seguenti modalità:

- tramite *Email*: servizioclientilg@loro.it *oppure* reclamilg@loro.it;
- tramite *Posta* all'indirizzo: LORO F.lli Spa – Divisione Luce Gas - Via Circonvallazione, 95 – 36045 Lonigo (VI);
- tramite *Fax*: 0444 124 0818;
- tramite consegna presso il *Punto Vendita* più vicino.