MODULO RECLAMI / RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Spett.le
Luxir S.r.l.
Via Fontanelle, 87064 Corigliano-Rossano (CS) A.U. Corigliano
E-mail: info@luxirsrl.it; PEC: luxir@pec.it

☐ Reclamo (vedi codici pag. 2) ☐ Richieste di informazioni (vedi codici pag. 2)

Il sottoscritto

Rappresentante legale azienda

Indirizzo

Comune Cap Provincia

Telefono

Fascia oraria reperibilità telefonica Codice cliente

Codice fiscale P.IVA

Indirizzo fornitura

Classificare reclamo (vedi codici pag.2) ARGOMENTO ☐ SUBARGOMENTO ☐

☐ Bonus sociale ☐ Connessione ☐ Contratti ☐ Fatturazione

☐ Mercato ☐ Misura ☐ Morosità ☐ Qualità

☐ Altro

Descrizione:

Data:

Firma e timbro del dichiarante:

ARGOMENTI (1 LIVELLO)		SUB ARGOMENTO (2 LIVELLO)	
COD 1 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.	**A**	Recesso
		B	Volture e subentri
		C	Modifiche unilaterali
		D	Altro
COD 2 MOROSITA' 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)	**A**	Morosità
		B	Sospensione e riattivazione
		C	Cmor (Corrispettivo morosità pregresse)
		D	Altro
COD 3 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.	**A**	Presunti contratti non richiesti
		B	Cambio fornitore
		C	Condizioni economiche nuovi contratti
		D	Doppia Fatturazione
		E	Altro
COD 4 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.	**A**	Autolettura
		B	Ricalcoli
		C	Consumi stimati errati
		D	Periodicità e fattura di chiusura
		E	Pagamenti e rimborsi
		F	Altro
COD 5 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.	**A**	Cambio misuratore
		B	Verifica e ricostruzioni
		C	Mancate letture
		D	Altro
COD 6 CONNESSIONE, LAVORI E QUALITA' 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.	**A**	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)
		B	Continuità
		C	Valori della tensione/pressione
		D	Sicurezza
		E	Altro
COD 7 BONUS SOCIALE	Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni.	**A**	Validazioni
		B	Cessazioni
		C	Erogazioni
		D	Altro
COD 8 QUALITA' 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.	**A**	Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi)
		B	Indennizzi
		C	Altro
COD 9 ALTRO	Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza.		