

#### CONTATTI

www.tuafibraenergia.com  
info@tuafibraenergia.com  
Numero Verde  
fisso - 800 76 32 33  
mobile - 045 245 6325  
Fax Servizio Clienti  
045 511 2830  
Tua S.r.l. a socio unico  
Via Aurelio Saffi 2/D 37123  
Verona (VR) P.IVA:04742230230  
Capitale sociale: 100.000€

## NOTE PER LA COMPILAZIONE DEL MODULO RECLAMI PER LA FATTURAZIONE DI IMPORTI ANOMALI

Come previsto dalla delibera 17/2016/R/com, sono considerati anomali gli importi fatturati al cliente:

a) Qualora superiori del 150% per i clienti domestici e del 250% per i clienti non domestici, rispetto all'addebito medio delle bollette degli ultimi 12 mesi per il mercato elettrico e, per il mercato gas, rispetto al doppio dell'addebito più elevato delle bollette emesse negli ultimi 12 mesi, e derivanti da:

1. ricalcoli di conguagli dovuti a una modifica dei dati di misura;
2. ricalcoli di conguagli dovuti ad una modifica delle componenti di prezzo applicate;
3. blocco di fatturazione, qualora la bolletta sia stata emessa a distanza ravvicinata, inferiore alla periodicità di fatturazione prevista dal contratto o dalla regolazione;

b) Nella prima bolletta successiva all'attivazione della fornitura, se basati su letture superiori al 150% per i clienti domestici e al 250% per i clienti non domestici, rispetto all'autolettura comunicata dal cliente nel periodo di autolettura o nel presente reclamo.

Per maggiore dettaglio si rimanda all'articolo 9 del TIQV, di cui alla delibera 413/2016/R/com, come s.m.i.

### DEDICATO AL CLIENTE

Prima di utilizzare il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali, La invitiamo a contattare il nostro servizio assistenza clienti al numero verde 800 76 32 33 gratuito per chiamate da numero fisso e mobile 045 245 6325 a pagamento per chiamate da cellulari, per esporci il motivo del reclamo: la soluzione del problema potrebbe essere più veloce.

I nostri operatori sono a sua completa disposizione dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 20:00. Il sabato dalle 9:00 alle 13:00.



#### CONTATTI

www.tuafibraenergia.com  
info@tuafibraenergia.com  
Numero Verde  
fisso - 800 76 32 33  
mobile - 045 245 6325  
Fax Servizio Clienti  
045 511 2830  
Tua S.r.l. a socio unico  
Via Aurelio Saffi 2/D 37123  
Verona (VR) P.IVA:04742230230  
Capitale sociale: 100.000€

## IL MODULO RECLAMI

Se ritiene opportuno compili il modulo reclami per la fatturazione di importi anomali in tutti i suoi campi con i dati richiesti.

Potrà presentare il modulo compilato correttamente in tutti i suoi campi con le seguenti modalità:

- via fax al numero 045 511 2830
- a mezzo posta all'indirizzo: Tua S.r.l. - Via Aurelio Saffi n. 2/D - 37123 - Verona (VR)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: servizioclienti@tuafibraenergia.com

Cognome e nome del cliente / Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Codice Fiscale / P.IVA \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_

Indirizzo di spedizione (se diverso da quello di fornitura) \_\_\_\_\_

Telefono Fax e-mail \_\_\_\_\_

Codice POD / PDR \_\_\_\_\_

Tipologia fornitura (Energia elettrica/Gas o entrambe) \_\_\_\_\_

Codice cliente \_\_\_\_\_

Autolettura \_\_\_\_\_ Data autolettura \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Il Cliente \_\_\_\_\_

Timbro e Firma per accettazione