

CONTATTI

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMO

Gentile Cliente,

la compilazione del presente **modulo di Reclamo** è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio più soddisfacente e vicino ai suoi bisogni.

Modalità di gestione del reclamo

Tua si impegna a rispondere per iscritto con risposta motivata a ciascun reclamo, nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalla Del. 413/2016/R/com e ss.mm.ii

Il reclamo da lei inviato sarà gestito dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al distributore di zona al fine di ottenere una risposta esaustiva.

Dove presentare un reclamo

- Chiamando il Servizio Assistenza Clienti: **Numero Verde gratuito 800.763.233** da fisso o **045.24.56.325** da cellulare. Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 20.00, il sabato dalle 09.00 alle 13.00 (escluse festività nazionali)
- Mail: reclami@tuafibraenergia.com
- Scrivendo Tua Connect Your Life Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR)
- **Fax:** 045.51.12.830

Cosa indicare nel reclamo

- Dati identificativi del Cliente (nome, cognome, indirizzo postale o email);
- Servizio (elettrico, gas o entrambi) al quale il reclamo è riferito;
- Codice cliente o codice identificativo del punto fisico di consegna dell'energia elettrica o del gas naturale (POD, PDR)
- Indirizzo di fornitura

**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€

Codice Cliente _____

 Reclamo**LUCE**

Codice punto di prelievo (POD)* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Comune di* _____ CAP* _____

Autolettura per contatore a fasce:

Autolettura per contatore monofascia:

Fascia A1 o F1 _____ Fascia A0 o F0 _____

Fascia A2 o F2 _____ Data rilevazione: _____

Fascia A3 o F3 _____

GAS

Codice punto di riconsegna (PDR)* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Comune di* _____ CAP* _____

Lettura contatore _____

Lettura correttore _____

Data rilevazione: _____

Il/La Sottoscritto/A (Cognome, Nome/Ragione Sociale)* _____

Codice fiscale* _____ Partita Iva* _____

Residente in Via* _____ n° _____

Comune di* _____ CAP* _____ Prov.* _____

E-mail* _____ Cell.* _____

Tel. _____ Fax _____

Riferimenti dell'Associazione a cui si conferisce mandato, di cui si allega copia, o presso cui si elegge domicilio ai fini della risposta al reclamo:

Nome associazione _____

Indirizzo _____

**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€

Relativamente ai servizi di:

CONTRATTI (recesso, volture e subentri, modifiche unilaterali, etc)

MOROSITÀ E SOSPENSIONE (morosità, sospensione e riattivazione, corrispettivo morosità pregresse, etc)

MERCATO (presunti contratti non richiesti, cambio fornitore, condizioni economiche nuovi contratti, doppia fatturazione, etc)

FATTURAZIONE (uso dell'autolettura, ricalcoli, consumi stimati errati, periodicità e fattura di chiusura, pagamenti e rimborsi, importi per consumi risalenti a più di due anni, etc)

MISURA (cambio misuratore, verifica e ricostruzioni, mancate letture, etc)

CONNESSIONI, LAVORI E QUALITÀ TECNICA (preventivi/attivazioni/lavori, continuità, valori della tensione/pressione, sicurezza, etc)

BONUS SOCIALE (validazioni, cessazioni, erogazioni, etc)

QUALITÀ COMMERCIALE (servizio clienti, indennizzi, etc)

ALTRO

Segnala quanto segue:

La presente segnalazione è riferita ad una comunicazione già inoltrata in data _____ per:

riscontro non ricevuto

risposta non chiara

caso non risolto

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"), Tua Connect Your Life, in veste di Titolare del trattamento, la informa che i dati personali conferiti attraverso il modulo che ha compilato saranno trattati nel rispetto delle prescrizioni della normativa in materia di protezione dei dati personali per dare seguito alla Sua richiesta.

Informazioni più dettagliate sull'utilizzo dei dati personali da parte di Tua Connect Your Life, sono disponibili sul sito www.tuafibraenergia.com ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Tua Connect Your Life con sede legale in Aurelio Saffi 2d - 37123 - Verona e-mail info@tuafibraenergia.com, numero verde: 800.763.233 da fisso 045.24.56.325 da cellulare, ai quali l'interessato può rivolgersi per far valere i diritti di cui agli artt. da 15 a 22 del GDPR.

Data _____

Il Cliente _____

Timbro e Firma per accettazione

* Campo obbligatorio e dati reperibili nell'ultima bolletta ricevuta