

#### 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 8.00 alle 20.00, il sabato dalle 08.00 alle 14.00 (escluse festività nazionali)
- Mail: Tua Connect Your Life Via Aurelio Saffi 2/D 37123 Verona (VR)
- **Fax:** 045.24.56.325

### 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\* \_\_\_\_\_

Letture contatore \_\_\_\_\_

Letture 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](http://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](mailto: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