



## 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 s.r.l. 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 venerdì 08:00 – 20:00 sabato 08:00 – 14:00 (festivi esclusi)
- Mail: [reclami@tuasrl.com](mailto:reclami@tuasrl.com)
- Scrivendo Tua S.r.l. 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

INTERMEDIARIO PER LA CONCLUSIONE DI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

#### CONTATTI

**Tua S.r.l. a socio unico**

Via Aurelio Saffi 2/D 37123 / Verona (VR) P.IVA: 04742230230 / Capitale sociale: 100.000€

#### Numero Verde

fisso - 800 76 32 33

mobile - 045 245 6325



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 \_\_\_\_\_

INTERMEDIARIO PER LA CONCLUSIONE DI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

### CONTATTI

Tua S.r.l. a socio unico

Via Aurelio Saffi 2/D 37123 / Verona (VR) P.IVA: 04742230230 / Capitale sociale: 100.000€

### Numero Verde

fisso - 800 76 32 33

mobile - 045 245 6325



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 S.r.l., 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 S.r.l., sono disponibili sul sito [hppower.info](http://hppower.info) ovvero nella documentazione contrattuale che Le è stata fornita.

Titolare del trattamento è Tua S.r.l. con sede legale in Aurelio Saffi 2d – 37123 - Verona e-mail [info@tuasrl.com](mailto:info@tuasrl.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

INTERMEDIARIO PER LA CONCLUSIONE DI CONTRATTI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE

#### **CONTATTI**

**Tua S.r.l. a socio unico**

Via Aurelio Saffi 2/D 37123 / Verona (VR) P.IVA: 04742230230 / Capitale sociale: 100.000€

#### **Numero Verde**

fisso - 800 76 32 33

mobile - 045 245 6325