

MODULO RECLAMO

DATI IDENTIFICATI DEL CLIENTE FINALE

RAGIONE SOCIALE \ NOME COGNOME

PARTITA IVA

CODICE FISCALE

EMAIL

PEC

TEL

DATI IDENTIFICATI DELLA FORNITURA (compilare solo il servizio cui si riferisce il reclamo)

☐ **Servizio ENERGIA ELETTRICA** (dati reperibili in bolletta)

Codice POD _____ Codice cliente _____

Indirizzo di fornitura _____

☐ **Servizio GAS NATURALE** (dati reperibili in bolletta)

Codice PDR _____ Codice cliente _____

Indirizzo di fornitura _____

Luogo e Data _____

Firma _____

☐ Reclamo ☐ Richiesta scritta

Motivazione del reclamo/ Richiesta scritta

Argomenti I° e Sub- Arg. di II° livello Tabella 5 All. A. TIQV del 23.12. 2021 per classificazione reclami e richieste di informazioni:

Argomento	Sub-Argomento	
CONTRATTI	Recesso	☐
	Voltura e Subentri	☐
	Modifiche unilaterali	☐
	Altro	☐
MOROSITA' E SOSPENSIONE	Morosità	☐
	Sospensione e riattivazione	☐
	Cmor (corrispettivo morosità pregresse)	☐
	Altro	☐
MERCATO	Presunti Contratti non richiesti	☐
	Cambio Fornitore	☐
	Condizioni economiche nuovi contratti	☐
	Doppia fatturazione	☐
	Altro	☐
FATTURAZIONE	Uso dell'Autolettura	☐
	Ricalcoli	☐
	Consumi stimati errati	☐
	Periodicità e fattura di chiusura	☐
	Importi per consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulta maturata la prescrizione	☐
	Altro	☐

MISURA	Cambio Misuratore	☐
	Verifica e ricostruzioni	☐
	Mancate letture	☐
	Altro	☐
CONNESSIONI, LAVORI E QUALITA' TECNICA	Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)	☐
	Continuità	☐
	Valori della tensione/pressione	☐
	Sicurezza	☐
	Altro	☐
BONUS SOCIALE	Validazioni	☐
	Cessazioni	☐
	Erogazioni	☐
	Altro	☐
QUALITA' COMMERCIALE	Servizio Clienti (Call center, Sportelli, altri servizi)	☐
	Indennizzi	☐
	Altro	☐

ALTRO: DESCRIZIONE RECLAMO

Luogo e Data _____

Firma _____

Dati di chi presenta il reclamo per delega del Cliente

Cognome e Nome _____ Codice Fiscale/P.Iva _____
 Indirizzo _____ Recapito telefonico _____
 E_mail _____
 Luogo e Data _____ Firma _____

Allegare la copia (fronte/retro) del documento d'identità valido del Cliente.

Il presente modulo di reclamo può essere inoltrato

- Inviando una e-mail a **reclami@tua-energia.it**

MODALITÀ DI GESTIONE

Tua Energia Srl, in conformità a quanto stabilito dal TIQV (Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale), in vigore dal 23 dicembre 2021, si impegna a fornire una risposta motivata al suo reclamo entro 30 giorni solari e a risolvere l'irregolarità rilevata. La segnalazione ricevuta sarà gestita dal personale specializzato che, nel caso di informazioni riguardanti anche dati tecnici, provvederà ad inoltrare la richiesta al Distributore locale competente per la sua zona di riferimento al fine di ottenere una risposta esaustiva. Ove venga riscontrato il mancato rispetto delle tempistiche di risposta al reclamo da lei inoltrato, avrà diritto a ricevere un indennizzo automatico come previsto dal TIQV, che le sarà corrisposto nel primo ciclo di fatturazione utile.

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (RGPD) N. 2016/679

I dati raccolti con la sottoscrizione del presente modulo saranno trattati per gestire e rispondere al reclamo presentato dal Cliente e, in ogni caso per finalità strettamente connesse e/o collegate al contratto di fornitura di gas naturale e/o energia elettrica, così come previsto dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Contratto e dall'informativa rilasciata ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - GDPR), facente parte integrante e sostanziale del contratto stesso. ¹

¹ Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta fatta pervenire a Tua Energia, anche per via telematica, con la quale il cliente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori o di categoria, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui il cliente ha aderito, dal contratto di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Tua Energia e il cliente finale. (rif.to art. 1.1 TIQV - Allegato A alla del. ARERA 413/2016/R/Com e ss.mm.ii.)