

## 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:

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

	Altro	<input type="checkbox"/>

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

**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. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> 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.)