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 lunedi venerdì 08:00 – 20:00 sabato 08:00 – 14: 00 (festivi esclusi)
- Mail: 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 indentificativi 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
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

novagrin
LUCE & GAS

Codice Cliente _____

☐ Reclamo

LUCE

Codice punto di prelievo (POD)* _____

Indirizzo di fornitura* _____

Comune di* _____ CAP* _____

Autolettura per contatore a fasce:

Fascia A1 o F1 _____

Fascia A2 o F2 _____

Fascia A3 o F3 _____

Autolettura per contatore monofascia:

Fascia A0 o F0 _____

Data rilevazione: _____

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 _____

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

novagrin
LUCE & GAS

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 www.novagrinlucegas.it 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, 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

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