



#### 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€

## INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

La presente informativa precontrattuale, in conformità alle previsioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6.09.2005 n. 206) e del Codice di Condotta Commerciale (Del. ARERA ARG/com 104/10 e ss.mm.ii.), riassume i principali contenuti del contratto applicabili ai Clienti Domestici con consumi gas complessivamente non superiori a 200.000 Smc/ anno o alimentati esclusivamente in bassa tensione (BT energia elettrica).

### 1. CHI SIAMO

Tua è il marchio commerciale di Tua S.r.l., società operante sul mercato libero dell'energia e gas naturale per la vendita ai clienti finali. Tua ti accompagnerà nel tuo utilizzo di energia elettrica e/o gas naturale attraverso un servizio sempre in linea con le tue aspettative.

### 2. ELEMENTI CARATTERISTICI DELL'OFFERTA E PREZZI

Il Contratto che Ti proponiamo è a tempo indeterminato inerente la fornitura di energia elettrica, gas naturale o entrambe. Il nome e le caratteristiche della proposta, nonché eventuali condizioni limitative per l'adesione sono indicati nelle "Condizioni Tecnico Economiche (CTE)" allegate che Ti invitiamo a leggere con attenzione. I prezzi indicati in tale allegato sono validi per il periodo di applicabilità in esso indicato: prima della scadenza della validità, in caso di variazione, ti verranno comunicati i nuovi valori dei prezzi con il nuovo periodo di validità mentre, in caso di mancata comunicazione, si continueranno ad applicare le condizioni di rinnovo indicate nelle CGF. Nelle CTE, inoltre, troverai indicati eventuali altri oneri/servizi accessori richiesti.

### 3. MODALITÀ DI ADESIONE ALL'OFFERTA E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Puoi aderire all'offerta entro la data indicata nelle CTE attraverso Agenti e Incaricati alle Vendite, Call Center e via WEB. L'adesione avviene sottoscrivendo l'apposita Proposta di fornitura oppure al telefono esclusivamente con il tuo espresso consenso. La Proposta di fornitura si considera irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per il termine di 45 giorni dalla sottoscrizione e si intenderà rifiutata ove nel predetto termine non dovesse intervenire nessuna modalità di perfezionamento del Contratto. Il Contratto stipulato al di fuori dei locali commerciali si intende concluso quando riceverai la lettera di conferma scritta da parte di Tua, successiva ad una eventuale chiamata telefonica (c.d. check-call) con cui verrà acquisita ulteriore conferma della tua volontà di adesione contrattuale. Il file audio della telefonata registrata sarà archiviato e sarà messo a tua disposizione a seguito di una tua semplice richiesta. In caso di Contratto telefonico Tua metterà a tua disposizione la registrazione della telefonata e la copia elettronica del contratto sull'area clienti a Te riservata sul sito [www.tuafibraenergia.com](http://www.tuafibraenergia.com), alla quale potrai accedere tramite le credenziali di accesso dopo una semplice procedura di registrazione.

### 4. MODALITÀ E TEMPI DI AVVIO PER L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Se le pratiche di acquisizione avranno esito positivo, diventerai nostro cliente entro 60 giorni e, comunque, non oltre 120 giorni. L'attivazione della fornitura rimane soggetta a verifiche sulla tua affidabilità creditizia e sul tuo stato di morosità, nonché all'attivazione dei servizi di trasporto, di distribuzione e, per le forniture di energia elettrica, di dispacciamento. Tua ti comunicherà eventuali ritardi o l'impossibilità dell'attivazione della fornitura. Tua si riserva di non attivare la fornitura nei casi particolari elencati nelle Condizioni Generali di Fornitura (CGF).

## 5. ESERCIZIO DEL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

---

Hai diritto di recedere dal contratto, senza oneri e senza motivazione alcuna, esercitando il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto stesso, ovvero, come riportato nelle CGF allegate dal giorno in cui il Cliente riceve la lettera di conferma scritta da parte del Fornitore. Per esercitare il diritto di ripensamento è sufficiente inviare una comunicazione scritta all'indirizzo di posta elettronica servizioclienti@tuafibraenergia.com o in alternativa via fax al numero 045 511 2830 informandoci della tua decisione tramite una dichiarazione esplicita (utilizzando anche il modulo messo a disposizione dal Fornitore, da inviare prima della scadenza del periodo di recesso come sopra indicato).

## 6. FACOLTÀ DI RECESSO DAL CONTRATTO

---

È facoltà del Cliente recedere in qualsiasi momento dai contratti di fornitura o anche da uno solo di essi, per cambiare fornitore, rilasciando al venditore entrante apposita procura; il venditore entrante dovrà esercitare il recesso trasmettendo la relativa comunicazione al Fornitore entro e non oltre il giorno 10 del mese precedente la data di cambio del venditore. È facoltà del Fornitore recedere in qualsiasi momento dai contratti, o anche da uno solo di essi, con un termine di preavviso di 1 mese decorrente dal ricevimento della comunicazione di recesso da parte del Cliente, che dovrà essere inoltrata mediante raccomandata con ricevuta di ritorno.

## 7. GARANZIE RICHIESTE

---

I pagamenti potranno essere effettuati con addebito diretto su proprio conto corrente (SDD), attraverso bonifico bancario o bollettino postale. È facoltà del Fornitore richiedere un importo a garanzia del Contratto, come specificato nelle CGF, qualora si presentasse da parte del Cliente un livello di affidabilità e solvibilità non adeguato.

## 8. MISURA E FATTURAZIONE DEI CONSUMI

---

I dati di misura dell'energia elettrica/gas naturale consumata saranno rilevati dal Distributore locale, in qualità di responsabile di tale attività, con la periodicità prevista dalla normativa di settore vigente. Il Distributore locale di gas naturale pubblica sul proprio sito internet il calendario dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure del gas ed è tenuta a prendere in carico la misura raccolta dal Cliente lasciata a disposizione anche con nota cartacea affissa alla porta della propria abitazione o luogo simile. In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine il Distributore informa il Cliente, con apposita nota cartacea, della possibilità di effettuare l'autolettura secondo le modalità e tempistiche previste dal Fornitore. I consumi contabilizzati nella fattura si basano sulle letture rilevate e messe a disposizione dal Distributore. In mancanza dei dati di misura effettivi, il Fornitore emette fattura per i corrispettivi del mese di competenza sulla base dell'autolettura (ove disponibile) comunicata dal Cliente e validata dal Distributore oppure, in mancanza dell'autolettura, sulla base dei dati di misura stimati, salvo conguaglio che sarà effettuato con la prima fattura utile di successiva disponibilità dei dati di misura effettivi messi a disposizione dal Distributore, comprese le autoletture.

## 9. PAGAMENTO DELLE BOLLETTE

---

Puoi pagare le tue bollette entro il termine di scadenza indicato in bolletta (che non può essere inferiore a 20 giorni dalla data di emissione della stessa) a mezzo bonifico bancario sul conto corrente indicato dal Fornitore, oppure con addebito autorizzato sul conto corrente bancario/postale del Cliente o diverse modalità messe a disposizione dal Fornitore. In caso di ritardato pagamento delle bollette dovrai corrispondere gli interessi di mora maturati fino alla data dell'effettivo pagamento, calcolati su base annua e nella misura pari al tasso ufficiale di riferimento così come previsto dal D.lgs. n. 213/98 aumentato di 3,5 punti percentuali.

## 10. MOROSITÀ E CONSEGUENTE SOSPENSIONE DELLA FORNITURA

---

In caso di mancato o parziale pagamento delle fatture alla loro data di scadenza, il Fornitore invia al Cliente un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, contenente l'invito a provvedere al pagamento dell'insoluto entro il termine ultimo indicato nel medesimo sollecito.

## 11. COME PRESENTARE UN RECLAMO E DIRITTI DEI CONSUMATORI

---

Se desideri presentare un reclamo puoi utilizzare il modulo predisposto e reperibile sul sito [www.tuafibraenergia.com](http://www.tuafibraenergia.com) o allegato al Contratto sottoscritto. Puoi inviare reclami scritti senza utilizzare i moduli messi a disposizione dal Fornitore, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari: a) nome e cognome, b) indirizzo di fornitura, c) indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta, d) il servizio cui si riferisce il reclamo scritto (elettrico, gas, entrambi), e) una breve descrizione dei fatti contestati, f) in caso di reclamo relativo alla fatturazione di importi anomali, dovrà essere indicato, da parte del Cliente, anche il dato dell'autolettura e la relativa data. Il Fornitore provvederà a fornire una risposta scritta motivata ai reclami secondo le modalità ed entro i termini previsti dal TIQV, in caso contrario è tenuto a versare al Cliente un importo a titolo di indennizzo come stabilito nel TIQV (delibera 413/16 art. 37). Puoi avere maggiori informazioni consultando il plico contrattuale. I reclami possono essere inviati al Fornitore via posta all'indirizzo Tua, Via Aurelio Saffi 2, 37123 Verona (VR) oppure via mail all'indirizzo [reclami@tuafibraenergia.com](mailto:reclami@tuafibraenergia.com). I fornitori devono rispettare precisi livelli di qualità commerciale nei confronti dei propri clienti. In caso contrario, sono tenuti a versare loro degli importi a titolo di indennizzi, come stabilito dall'Allegato A della delibera 413/16/R/ con dell'ARERA. Per maggiori dettagli in merito la invitiamo alla consultazione della Nota Informativa allegata al Contratto. Le società di vendita altresì sono tenute al rispetto del Codice di Condotta Commerciale e del Codice del Consumo. Per ulteriori informazioni è consultabile il sito [www.arera.it](http://www.arera.it).

## 12. INFORMAZIONI SUGLI EFFETTI DEL PASSAGGIO AL MERCATO LIBERO

---

Se attualmente usufruisci del servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas, aderendo all'offerta sceglierai di passare sul mercato libero. Potrai in ogni caso decidere di tornare sul servizio di maggior tutela/servizio di tutela gas.

Per qualsiasi ulteriore informazione, anche relativamente ai corrispettivi dell'offerta contrattuale applicabili, puoi chiamare il Numero Verde fisso 800 763 233 - mobile 045 245 6325.

La documentazione precontrattuale rilasciata include anche la "Nota Informativa", la scheda di confrontabilità della spesa, a seconda dell'offerta scelta, le Condizioni Tecnico Economiche e il Modulo per l'eventuale esercizio del diritto di ripensamento.

## CHE COS'È IL BONUS SULLA BOLLETTA DEL GAS E DELL'ENERGIA ELETTRICA?

---

Il bonus sociale per la fornitura di energia elettrica e/o gas naturale è stato introdotto come misura sociale per ridurre la spesa in energia elettrica e gas naturale delle famiglie in stato di disagio economico e può essere richiesto al proprio Comune. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico cioè quando nel nucleo familiare è presente una persona in gravi condizioni di salute che richieda l'uso di apparecchiature salvavita alimentate ad energia elettrica. Per maggiori informazioni visita il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiama il Numero Verde 800 16 66 54.

## COME RICHIEDERE IL BONUS?

---

Per fare domanda occorre compilare gli appositi moduli e consegnarli al proprio Comune di residenza o presso altro istituto eventualmente designato dallo stesso Comune (ad esempio i Centri di Assistenza Fiscale CAF).

I moduli sono reperibili sia presso i Comuni, sia sui siti internet dell'Autorità per l'energia o del Ministero dello Sviluppo Economico ([www.sviluppoeconomico.gov.it](http://www.sviluppoeconomico.gov.it)), sia sul sito Anci ([www.bonusenergia.anci.it](http://www.bonusenergia.anci.it)).

## ASSICURAZIONE DEI CLIENTI FINALI CIVILI DEL GAS DISTRIBUITO A MEZZO DI GASETTI LOCALI

---

In ottemperanza alle disposizioni della deliberazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas 79/1 o del 25 Maggio 2010, il CIG ha stipulato a garanzia per tutti i clienti finali civili del gas, un contratto di assicurazione per gli infortuni, anche subiti dai familiari conviventi e dai dipendenti, gli incendi e la responsabilità civile, derivanti dall'uso del gas loro fornito tramite un impianto di distribuzione, a valle del punto di consegna.

Per le informazioni relative alla copertura assicurativa è a Vs. disposizione il Numero Verde 800 16 66 54 dello Sportello del Consumatore dell'Acquirente Unico.

In caso di denuncia sinistro e verifica dello stato della pratica è possibile contattare il Numero Verde CIG 800 92 92 86.

Il Numero Verde CIG è attivo dal Lunedì al Giovedì dalle ore 9,00 alle 12,00 e dalle ore 14,00 alle 16,30; il Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 15,30.

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.cig.it](http://www.cig.it) o seguire le modalità indicate sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)

## NOTA INFORMATIVA PER IL CLIENTE FINALE

---

Tutti i clienti sono liberi di scegliere il proprio fornitore di energia elettrica e/o gas naturale. Aderendo al contratto che Lei è stato sottoposto o sottoscrivendo la relativa proposta contrattuale Lei entrerà/rimarrà nel mercato libero. Se Lei è un Cliente domestico di gas naturale o avente diritto al servizio di tutela, il Fornitore dovrà sempre informarLa che può richiedere l'applicazione delle condizioni economiche e contrattuali fissate dall'ARERA, in alternativa all'offerta attuale. Se Lei è un cliente domestico elettrico di energia elettrica oppure una PMI (impresa con fino a 50 addetti e un fatturato non superiore a 10 milioni di euro), potrà sempre richiedere all'esercente il servizio di maggior tutela della sua località, in alternativa all'offerta attuale, l'attivazione del servizio a condizioni economiche e contrattuali fissate dell'ARERA. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter consapevolmente scegliere, l'ARERA ha emanato un Codice di Condotta commerciale che impone a tutte le imprese di vendita precise regole di comportamento. Per ulteriori informazioni sul Codice di condotta commerciale e più in generale sui diritti del cliente può visitare il sito [www.arera.it](http://www.arera.it) o chiamare il Numero Verde di Tua 800 763 233 - mobile 045 245 6325.

## INFORMATIVA LIVELLI SPECIFICI QUALITÀ COMMERCIALE

---

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i., il Fornitore è tenuto al rispetto dei seguenti livelli specifici di qualità commerciale: 1) tempo massimo di rettifica di fatturazione - dalla data della richiesta del Cliente la rettifica deve essere eseguita entro il tempo massimo di 90 giorni solari; 2) tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione - dalla data della richiesta del Cliente la rettifica deve essere eseguita entro il tempo massimo di 20 giorni solari; 3) tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti - dalla data della richiesta del Cliente la risposta motivata deve essere eseguita entro il tempo massimo di 40 giorni solari. Se lo standard specifico di qualità non è rispettato per cause afferenti a responsabilità del Fornitore, quest'ultimo è tenuto a titolo di indennizzo al versamento al Cliente di un importo pari a 25 euro.

L'indennizzo non è dovuto relativamente ai reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese della fornitura di energia elettrica, ovvero al Cliente a cui sia stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello stesso livello specifico di qualità, ovvero in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il Cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime previste dalla normativa vigente in materia. L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione. Se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base; se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base; se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.

Ai sensi dell'Allegato A alla delibera ARERA 413/2016/R/com s.m.i., il Fornitore è tenuto altresì al rispetto del livello generale di qualità commerciale relativo alla percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari, che deve essere pari al 95% delle pratiche ricevute.

Nel rispetto delle previsioni dell'art.40 del TIQV, entro il 30 giugno di ogni anno, il Fornitore renderà disponibili al cliente le informazioni relative ai livelli effettivi di qualità. Il Cliente può sempre inviare al Fornitore un reclamo, anche tramite il modulo già predisposto e reperibile sul sito [www.tuafibraenergia.com](http://www.tuafibraenergia.com) all'indirizzo Tua, Sede Legale Via Aurelio Saffi 2 - Sede operativa Via Aurelio Saffi 2- 37123 Verona (VR), oppure via fax al numero 045 511 2830.