ACEA ATO 5 SPA

Modulo BQ1
Ed. 07 Rev. 0 Giugno 2019

MODULO DI RECLAMO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentate legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente**, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.**

(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)

CODICE UTENZA | | | | | | | | | | | | |

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____

il residente a _____ (___)

in Via/Piazza _____ n. ____ cap _____

Codice fiscale _____ Tel. _____

Cell. _____ Email _____

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

_____

In qualità di

☐ Intestatario Utenza

☐ Amministratore del Condominio di Via _____

☐ Rappresentante Legale della Società _____

☐ Altro _____

Sottopone un **RECLAMO COMMERCIALE relativo a:**

☐ **Gestione del credito** (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)

☐ **Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura)** (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) – Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni)

☐ **Prestazioni** (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture – Ritardi in appuntamenti concordati – Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)

Acea Ato5 S.p.A. Sede Legale Viale Roma snc, 03100 Frosinone Tel. 0775883100 Cap.Soc. Euro 10.330.000,00 i.v.- CF, P.IVA 02267050603 - CCIAA RM REA 140926 | Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis Acea SpA - CF 05394801004

OPPURE

Sottopone un **RECLAMO TECNICO relativo a:**

Indirizzo _____ n. civico _____
nel Comune di _____ zona _____

☐ **Qualità del servizio** (Interruzione idrica – Qualità dell'acqua – Disservizio su fognature e depuratori)

☐ **Prestazioni** (Eccessiva/scarsa pressione nell'erogazione – Lavori non eseguiti a regola d'arte)

☐ Altro _____

DESCRIZIONE

Acea Ato5 S.p.A. Sede Legale Viale Roma snc, 03100 Frosinone Tel. 0775883100 Cap.Soc. Euro 10.330.000,00 i.v.- CF, P.IVA 02267050603 - CCIAA RM REA 140926 | Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis Acea SpA - CF 05394801004

Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La consegna del modulo e dei suo allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti forme:

- ☐ Tramite posta all'indirizzo Viale Roma snc, 03100 Frosinone
- ☐ Tramite email alla casella di posta elettronica commerciale@aceaato5.it
- ☐ Tramite PEC all'indirizzo commerciale.ato5@pec.aceaspa.it

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI [SI] [NO]

Informativa privacy di Acea Ato5 S.p.A., con sede legale in Viale Roma snc, 03100 Frosinone, in qualità di Titolare del trattamento la informa che tratterà i Suoi dati personali secondo quanto riportato nell'informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo (UE) n. 2016/679 sulla Protezione dei Dati ("GDPR") e disponibile all'indirizzo https://www.gruppo.acea.it/it/acqua/ato-5/privacy e/o distribuita presso gli sportelli commerciali a gestione diretta o convenzionati e/o allegata alla documentazione contrattuale. Con la sottoscrizione del presente atto l'utente/interessato dichiara di aver preso visione dell'informativa e del trattamento dei dati personali ivi descritto.

DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

Acea Ato5 S.p.A. Sede Legale Viale Roma snc, 03100 Frosinone Tel. 0775883100 Cap.Soc. Euro 10.330.000,00 i.v.- CF, P.IVA 02267050603 - CCIAA RM REA 140926 | Soggetto che esercita la direzione e il coordinamento ai sensi dell'art. 2497 bis Acea SpA - CF 05394801004