



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, dal 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 _____ PEC _____

Indirizzo di fornitura: _____

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

Per i seguenti servizi:

- Servizio Idrico Integrato (SII)
- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

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, ecc.) – comportamento del personale

**NOTA INFORMATIVA**

In conformità con l'art. B.1.4.5 del Regolamento d'Utenza il gestore verifica il corretto funzionamento del misuratore presso l'Utenza mediante un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore e la lettura del quadrante numerico previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede. La verifica è effettuata, previo appuntamento, alla presenza dell'utente finale o di un suo incaricato* al quale, indipendentemente dall'esito, è inviata copia del verbale della verifica stessa.

Ai sensi del DM 93/2017, l'intervento di verifica del misuratore presso un laboratorio accreditato può essere richiesto alla Camera di Commercio di Roma.

In tale caso, il gestore:

- fornisce l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e contestualmente installa un nuovo contatore;
- è tenuto ad inviare all'utente finale, la comunicazione ricevuta dalla Camera di Commercio di Roma, avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nei tempi e modalità fissate nella Carta del S.I.I.

In caso di accertato malfunzionamento del misuratore, le spese della verifica sono a carico del gestore, che dispone le opportune variazioni contabili e il rimborso all'utente finale delle eventuali somme da questo pagate e non dovute. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il consumo stimato Cs, a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

In caso di accertato regolare funzionamento del misuratore, le spese di verifica sono a carico dell'utente finale e sono pari a Euro 47,70 +IVA, così come previsto nella tabella dell'articolo E.10.1 Corrispettivi vari.

*Il modulo per la delega è reperibile sul sito www.aceaato2.it nella sezione tutti i moduli per le tue richieste

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

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

- Tramite PEC all'indirizzo reclami.ato2@pec.aceaspa.it
- Tramite Raccomandata A/R all'indirizzo [P.le Ostiense, 2 00154 Roma](https://www.aceaato2.it)

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

DATA E LUOGO**IL RICHIEDENTE DICHIARANTE****Informativa Privacy**

Acea Ato2 S.p.A., con sede legale in P.le Ostiense 2, 00154, Roma, in qualità di Titolare, la informa che i suoi dati personali saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'informativa completa, resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - Regolamento (UE) n. 2016/679, è disponibile sul sito web del Titolare (al seguente link: <https://www.gruppo.acea.it/content/dam/aceacorporate/acea-foundation/pdf/it/acqua/ato2/informativa-privacy-contrattuale-acea-ato-2.pdf>), ovvero allegata alla documentazione contrattuale. Per l'esercizio dei suoi diritti, il Titolare del trattamento potrà essere contattato presso i punti di contatto indicati nell'informativa.