



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)



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

Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____



PRESO ATTO CHE,

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore può essere presentata istanza di Verifica.

La verifica consiste in un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore, sulla 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.

In caso di esito NEGATIVO (misuratore leggibile, in buon stato di conservazione, matricola corrispondente, saracinesche manovrabili) dell'intervento richiesto, le spese di verifica in loco - come da Tab. 'B' allegata al vigente Regolamento di Utenza - saranno a carico dell'utente ed addebitate nella prima bolletta utile nella misura sotto indicata:

Verifica in loco
 € 47,70 + IVA

In caso di esito POSITIVO i costi dell'operazione e della sostituzione del contatore saranno a carico del Gestore che ricostruirà i consumi sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso (Art. 30.6 Delibera AEEGSI 655/2015).

La richiesta di verifica del misuratore non solleva l'utente dal pagamento dell'eventuale bolletta che sarà, se necessario, ricalcolata e rimborsata a seguito dell'esito della verifica; nel caso di ritardato pagamento saranno quindi applicati gli interessi di mora secondo quanto previsto dall'Art. 20 del Regolamento di utenza del S.I.I.

La verifica viene effettuata, previo appuntamento, alla presenza del Cliente o di un suo incaricato ed indipendentemente dall'esito viene inviata copia del verbale di verifica.

Ai sensi del DM 93/2017, la verifica del misuratore di utenza presso laboratorio accreditato, al fine di accertare il rispetto del limite di tolleranza della misura previsto dalla normativa vigente, deve essere richiesta alla Camera di Commercio di Roma.

ACEA ATO2 fornisce l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e contestualmente installa un nuovo contatore.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

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

- Presso gli uffici al pubblico
- Tramite posta all'indirizzo [P.le Ostiense, 2 00154 Roma](#)
- Tramite email alla casella di posta elettronica reclami.ato2@aceaspa.it
- Tramite PEC all'indirizzo reclami.ato2@pec.aceaspa.it

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

Informativa privacy di ACEA ATO2 S.p.A., con sede legale in Roma P.le Ostiense n.2, 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.acea.it/it/acqua/ato-2/informativa-privacy-acea-ato-2> 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 _____