



## MODULO DI RECLAMO

**Reclamo:** richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante 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)**

<b>CODICE UTENZA</b>	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>												

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)





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@aceaat5.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.aceea.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 \_\_\_\_\_

