



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)

CODICE UTENZA	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></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 _____

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore l'utente può presentare istanza di Verifica.
Come previsto nel Regolamento di Utenza gli apparecchi di misura sono considerati ben funzionanti entro un limite di tolleranza di +/- 5%.

In caso la verifica dimostri un regolare funzionamento del contatore (esito NEGATIVO dell'intervento richiesto), i costi sostenuti dal Gestore, quantificati in base al prezzario vigente, saranno a carico dell'utente ed addebitati nella prima bolletta utile.

In caso di esito POSITIVO (fuori dai limiti di tolleranza), il Gestore si accollerà i costi dell'operazione, della sostituzione del contatore e 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 dal Regolamento di Utenza.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

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

- Presso gli uffici al pubblico
- Tramite posta all'indirizzo Corso Garibaldi n 8
- Tramite email alla casella di posta elettronica reclami@gesesa.it
- Tramite PEC all'indirizzo reclami@cert.gesesa.it
- Tramite fax al numero 0824320359

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

Informativa privacy di Ge.Se.Sa. S.p.a., con sede legale in Corso Garibaldi n 8, 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/gesesa/informativa-privacy-contrattuale-gesesa> 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 _____

