

MODULO DI RECLAMO TELERISCALDAMENTO ACEA

La Autorità di regolazione per energia Reti e Ambiente A.R.E.R.A. definisce reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto o 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 Utente 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 CONTRATTO | | Anno | | | Numero contratto | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

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 (se diverso dall'indirizzo di residenza):

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 decurtazione interessi – 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; back office) – Comportamento del personale)

DESCRIZIONE

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. 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 suoi allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti forme:

- Tramite posta: Acea Produzione SPA - Unità Teleriscaldamento C/O Stanza 208-bis - Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- Tramite email alla casella di posta elettronica ap.supportoclientitlr@aceaspa.it
- Tramite PEC all'indirizzo ap.spa@pec.aceaspa.it
- Tramite fax al numero 06 57992212

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

Informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 "General Data Protection Regulation" ("GDPR"), i dati personali da Lei forniti e trattati per perseguire le finalità di cui al presente Modulo, saranno trattati, da parte di Acea Produzione S.p.A., in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, nel pieno rispetto del GDPR, nonché di ogni altra normativa di armonizzazione italiana e di ogni altro provvedimento applicabile adottato dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali. L'informativa completa è messa a disposizione da Acea Produzione S.p.A. nell'apposita sezione del sito <https://www.gruppo.aceia.it/contatti/teleriscaldamento/aceia-produzione>

DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____