

**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)



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@aceato5.it
- Tramite PEC all'indirizzo commerciale.ato5@pec.aceaspa.it

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

Informativa privacy: Acea Ato5 S.p.A., con sede legale in Viale Roma snc, 03100, Frosinone, 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 art. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - Regolamento (UE) n. 2016/679, è disponibile sul sito web del Titolare, direttamente al seguente link <https://www.gruppo.aceaspa.it/al-servizio-delle-persone/acqua/aceaspa-ato-5/informative-contrattuali-e-documenti-utili>. Per l'esercizio dei suoi diritti, il Titolare del trattamento potrà essere contattato presso i punti di contatto indicati nell'informativa.

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 _____

