

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 dicontatto (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 _____

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

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

- raccomandata A/R all'indirizzo Via Giuseppe De Falco 31, Caserta (CE) Tramite PEC
- all'indirizzo idrico@pec.italgasacqua.it (il mittente deve disporre di una casella PEC)

Per invio tramite posta elettronica e/o via PEC il documento originale è lasciato al cliente finale.

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI

Italgas SPA con sede legale in Via Carlo Bo 11, 20143 Milano (MI), 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 www.italgasacqua.it o distribuita presso gli sportelli commerciali a gestione diretta o convenzionati.

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 _____