

## 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**

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)

### Sede Operativa

Viale Giuseppe de Falco, 31 - 81100 Caserta - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it)

### Nepta S.p.A

Sede Sociale in Milano - Via Carlo Bo, 11 - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it) - Capitale sociale Euro 50.000,00 i.v.

Registro Imprese di Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 10146450969 – R.E.A. Milano n. 2509454

Società aderente al "Gruppo IVA Italgas" P.I. 10538260968

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Italgas S.p.A. Società con unico socio.

## 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)
- Funzionamento misuratore (la verifica – in caso di contatore funzionante – comporta l'addebito in bolletta di € 351,00 + IVA di legge)

DESCRIZIONE

### Sede Operativa

Viale Giuseppe de Falco, 31 - 81100 Caserta - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it)

### Nepta S.p.A

Sede Sociale in Milano - Via Carlo Bo, 11 - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it) - Capitale sociale Euro 50.000,00 i.v.

Registro Imprese di Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 10146450969 – R.E.A. Milano n. 2509454

Società aderente al "Gruppo IVA Italgas" P.I. 10538260968

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Italgas S.p.A. Società con unico socio.

Matricola misuratore \_\_\_\_\_ Autolettura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

## CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La consegna del modulo e dei suoi 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.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.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

Nepta 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.nepta-acqua.it](http://www.nepta-acqua.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**

### Sede Operativa

Viale Giuseppe de Falco, 31 - 81100 Caserta - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it)

### Nepta S.p.A

Sede Sociale in Milano - Via Carlo Bo, 11 - PEC [idrico@pec.nepta-acqua.it](mailto:idrico@pec.nepta-acqua.it) - Capitale sociale Euro 50.000,00 i.v.  
Registro Imprese di Milano - Codice Fiscale e Partita IVA 10146450969 – R.E.A. Milano n. 2509454  
Società aderente al "Gruppo IVA Italgas" P.I. 10538260968  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Italgas S.p.A. Società con unico socio.