



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, dal 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 _____ PEC _____

Indirizzo di fornitura: _____

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

Per i seguenti servizi:

- Servizio Idrico Integrato (SII)
- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

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, ecc.) – comportamento del personale



NOTA INFORMATIVA

In conformità con l'art. B.1.4.5 del Regolamento d'Utenza il gestore verifica il corretto funzionamento del misuratore presso l'Utenza mediante un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore e la lettura del quadrante numerico previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede. La verifica è effettuata, previo appuntamento, alla presenza dell'utente finale o di un suo incaricato* al quale, indipendentemente dall'esito, è inviata copia del verbale della verifica stessa.

Ai sensi del DM 93/2017, l'intervento di verifica del misuratore presso un laboratorio accreditato può essere richiesto alla Camera di Commercio di Roma.

In tale caso, il gestore:

- fornisce l'assistenza tecnica per la rimozione del contatore da sottoporre a verifica metrologica e contestualmente installa un nuovo contatore;
- è tenuto ad inviare all'utente finale, la comunicazione ricevuta dalla Camera di Commercio di Roma, avente ad oggetto l'esito della verifica dello strumento di misura nei tempi e modalità fissate nella Carta del S.I.I.

In caso di accertato malfunzionamento del misuratore, le spese della verifica sono a carico del gestore, che dispone le opportune variazioni contabili e il rimborso all'utente finale delle eventuali somme da questo pagate e non dovute. Il gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati mediante il consumo stimato Cs, a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, ai sensi della normativa che regola il servizio di misura.

In caso di accertato regolare funzionamento del misuratore, le spese di verifica sono a carico dell'utente finale e sono pari a Euro 47,70 +IVA, così come previsto nella tabella dell'articolo E.10.1 Corrispettivi vari.

*Il modulo per la delega è reperibile sul sito www.aceaato2.it nella sezione tutti i moduli per le tue richieste

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

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

- Tramite PEC all'indirizzo reclami.ato2@pec.aceaspa.it
- Tramite Raccomandata A/R all'indirizzo [P.le Ostiense, 2 00154 Roma](https://www.google.com/maps/place/00154+Roma)

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

DATA E LUOGO

IL RICHIEDENTE DICHIARANTE

Informativa Privacy

Acea Ato2 S.p.A., con sede legale in P.le Ostiense 2, 00154, Roma, 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 artt. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - Regolamento (UE) n. 2016/679, è disponibile sul sito web del Titolare (www.gruppo.acea.it), ovvero allegata alla documentazione contrattuale. Per l'esercizio dei suoi diritti, il Titolare del trattamento potrà essere contattato, tramite il nominato DPO, all'indirizzo privacy@aceaspa.it.