

MODULO DI RECLAMO TELERISCALDAMENTO PORTA DI ROMA - ECOGENA

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)

IDENTIFICAZIONE CONTRATTO	Anno attivazione	Codice Univoco Cliente

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

- ☐ 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

Autolettura

Data

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore l'utente può presentare istanza di Verifica.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

- Tramite posta: Ecogena srl - Piazzale Ostiense 2, 00154 Roma
- Tramite email alla casella di posta elettronica segreteria.ecogena@aceaspa.it
- Tramite PEC all'indirizzo ecogena.acea@pec.aceaspa.it

[SI]

[NO]

Al 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 Ecogena SRL, 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 Ecogena srl nell’apposita sezione del sito www.gruppo.acea.it/contatti/teleriscaldamento.

DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____