

## 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)**

<b>IDENTIFICAZIONE CONTRATTO</b>	<b>Anno attivazione</b>	<b>Codice Univoco Cliente</b>									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 25%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 25%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 25%; height: 20px;"> </td> </tr> </table>					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> <td style="width: 20%; height: 20px;"> </td> </tr> </table>					

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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

