

MODULO DI RECLAMO TELERISCALDAMENTO ACEA

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)

CODICE CONTRATTO	Anno	Numero contratto
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

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

- 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 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
