



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, 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					
II/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)					





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)					
Altro					
DESCRIZIONE					





Matricola misuratore	Autolettura		_Data			
CONSEGNA DOCUMENTAZIO	NE					
La consegna del modulo e dei s	uo allegati obbligatori potrà avvenire ne	elle seguenti f	orme:			
Tramite raccomandata A/R all'indirizzo Via Trentola, n. 211 - 80056 Ercolano (NA)						
Tramite PEC all'indirizzo reclami@cert.goriacqua.com (il mittente deve disporre di una casella PEC)						
Per invio tramite posta elettronic	ca e/o via PEC il documento originale è	lasciato al cli	ente finale			
SI ALLEGA ULTERIORE NOTA F	PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOC	:UMENTI	[SI]	[NO]		
secondo quanto riportato nell'Informativa resa disponibile all'indirizzo www.goriacqua.com o dis	n. 211 - 80056 Ercolano (NA), in qualità di titolare del ai sensi degli art. 13 e 14 del regolamento Europeo stribuita presso gli sportelli commerciali a gestione dirett nteressato dichiara di aver preso visione dell'informativa	(UE) n. 2016/679 : ta o convenzionati.	sulla Protezion	e dei dati ("GDPR")		
DATA	FIRMA DEL RICHIEDENTE					