



MODULO DI RECLAMO COMMERCIALE

Per **reclamo** si intende la richiesta scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un 'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ricevuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal regolamento d'utenza, dalla Carta del Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente.

Per **richiesta di rettifica fatturazione** si intende ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore con la quale l'Utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII.

Il modulo di reclamo, compilato in ogni sua parte, potrà essere inviato ad uno dei recapiti sotto indicati:

- Pec: aca.pescara@pec.it
- Fax: +39 085 4156113
- Recapito postale: ACA SpA - UFFICIO RECLAMI - Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara
- Presso gli sportelli di ACA spa

Per qualsiasi richiesta di informazioni è possibile contattare il numero verde:



800.890.541

Il/La sottoscritto/a			
Nato/a a		Prov.	
In data		Nazionalità	
Residente in Via	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
C.A.P.		Cod. Fisc.	
Doc. Identità tipo		Nr. Doc. Id.	
Rilasciato da		In data	
E-mail		Tel./cell.	

in qualità di:

Intestatario utenza affittuario Altro _____

Amministratore/Legale rappresentante della Società/Condominio con denominazione

Dell'Utenza identificata con

Codice Servizio	
-----------------	--

RICHIEDE CHE LA RISPOSTA VENGA RECAPITATA AL SEGUENTE INDIRIZZO:

Nominativo			
Via/Piazza	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
E-mail/PEC			



SOTTOPONE UN RECLAMO COMMERCIALE RELATIVO A (barrare la casella relativa):

Gestione del credito

- Mancata registrazione pagamenti
- Mancata rateizzazione
- Mancato/ritardato preavviso distacco per morosità
- Mancato rimborso

Prestazioni

- Mancata risposta ai reclami
- Ritardi in appuntamenti concordati
- Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, sopralluoghi, etc.)
- Disservizio dei canali di contatto (sportelli, call center, sito web, etc.)
- Comportamento del personale

Fatturazione

- Mancata lettura
- Mancato/ritardato recapito bollette
- Tariffe/Canoni/Cauzioni
- Mancata applicazione bonus sociale
- Depenalizzazioni perdite occulte (compilare l'Allegato A)

Rettifica fatture

- Lettura/autolettura errata
- Consumo presunto/stimato errato
- Matricola contatore errata o non rispondente
- Prescrizione
- Contatore guasto
- Addebiti vari
- Utenza cessata
- Utenza duplicata
- Tariffe/Canoni/Cauzioni
- Depenalizzazione perdite occulte (compilare l'Allegato A)
- Richiesta verifica misuratore **
- Altro _____



Descrizione (scrivere in stampatello):

**** SPAZIO DA RIEMPIRE SOLO IN CASO DI RICHIESTA DI VERIFICA DEL CONTATORE**

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore di portata sul reclamo deve essere avanzata la richiesta di verifica dello stesso. Nel caso in cui in seguito a verifica il misuratore risulti funzionante, il costo della verifica potrà essere addebitato all'Utente per un importo di euro 100 + Iva (Rif. art.28.3 delibera ARERA 655/15 RQSII e Regolamento d'Utenza). Qualora, invece, sia riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore, si provvederà alla sostituzione e al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile. In tal caso i costi dell'operazione saranno a carico del Gestore.

SI RICHIEDE LA VERIFICA DEL MISURATORE DI PORTATA

SI

NO

Matricola contatore N.		Autolettura mc		Data lettura	
------------------------	--	----------------	--	--------------	--

Si allegano:

- Fotocopia fronte-retro documento d'identità in corso di validità

- Altri documenti

SI

NO

Data _____

Firma Richiedente/Timbro _____

INFORMAZIONI IMPORTANTI:

In caso di trasmissione della presente a mezzo posta, l'utente deve allegare copia fotostatica di un documento d'identità, ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000.

Per l'elenco completo della documentazione da allegare è possibile consultare il sito web www.aca.pescara.it.

Per qualsiasi informazione contattare: da rete fissa **800 890 541**, da cellulare **085.9395862** (servizio a pagamento in base al piano tariffario del gestore telefonico del chiamante).

Se la richiesta è presentata agli sportelli ACA spa da parte di **persona delegata**, è necessario allegare relativa **delega a firma del richiedente**.

LE RICHIESTE PERVENUTE INCOMPLETE E/O A FAX DIVERSI DA QUELLI INDICATI, NON POTRANNO ESSERE SODDISFATTE DA ACA SPA E, SENZA COMUNICAZIONE, VERRANNO CONSIDERATE NULLE.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016 GDPR

ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, corrente in Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 tel. 0854178200 FAX 0854156113 PEC: aca.pescara@pec.it in qualità di Titolare del trattamento. La informa che i Suoi dati saranno trattati come segue: **1. Titolare del trattamento** dei dati ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, corrente in Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 tel. 0854178200 FAX 0854156113 PEC: aca.pescara@pec.it; **2. Dati contatto Responsabile Protezione Dati:** dpo@aca.pescara.it; **3. Finalità del trattamento:** consentire di presentare ed istruire un reclamo e di dare corso agli adempimenti connessi **Base giuridica del trattamento:** Art.6 par.1 Lett. b Regolamento Ue 679/2016; **4. Destinatari del trattamento:** personale autorizzato del titolare del trattamento; responsabile esterno dell'archiviazione ottica e cartacea, società di recupero crediti, società informatiche per la manutenzione dei software utilizzati dal titolare del trattamento; società che gestisce la contabilità aziendale, consulenti, società che si occupa della lettura dei contatori ed eventuali altri destinatari il cui elenco è disponibile presso la sede del titolare del trattamento; **5. Periodo di conservazione:** per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e comunque nei termini di legge e non oltre 10 anni dalla cessazione del contratto principale; **6. Diritti dell'interessato:** L'interessato/a potrà esercitare i diritti previsti dagli artt.15-22 del Regolamento UE 679/2016, quali i diritti di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati ed infine il diritto di opposizione e di proporre reclamo ad una autorità di controllo (art.77 GDPR); **7. Natura del conferimento:** Obbligatorio per il conseguimento della finalità. Per esercitare i diritti in menzione, l'interessato/a potrà produrre apposita istanza da inviare a mezzo raccomandata a/r o a mezzo PEC agli indirizzi indicati al punto 1 della presente informativa.

**Il Titolare del trattamento
(ACA SpA in House Providing)**

Data _____

Timbro/Firma Cliente _____



ALLEGATO A - MODULO PER LA DEPENALIZZAZIONE DI PERDITE OCCULTE
(da riempire solo in caso di richiesta di sgravio per perdita occulta)

Il/La sottoscritto/a			
Nato/a a		Prov.	
In data		Nazionalità	
Residente in Via	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
C.A.P.		Cod. Fisc.	

Per l'utenza identificata con

Codice Servizio		Matricola cont.	
-----------------	--	-----------------	--

DICHIARA

(barrare le caselle relative)

- Di aver riscontrato una perdita occulta a valle del contatore in data ____/____/____
- Di aver eseguito la riparazione in data ____/____/____ in uno dei seguenti modi:
- intervento di ditta idraulica (allegare fattura con descrizione dettagliata del lavoro svolto)
 - intervento in economia (allegare dichiarazione con descrizione dettagliata del lavoro svolto)
- Che la lettura del contatore al momento della riparazione in data ____/____/____ era pari a mc _____
- Solo per Pubbliche Amministrazioni, di allegare certificato di regolare esecuzione lavori.

Dichiara di essere consapevole che la presente richiesta contiene dichiarazioni sostitutive (artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000, n. 445 e s.m.i.) e di essere a conoscenza delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Dichiara inoltre di essere consapevole che ACA SpA effettuerà propri accertamenti anche con verifiche sul posto, allo scopo di constatare la validità delle dichiarazioni.

CHIEDE

Di poter ottenere la depenalizzazione prevista dal Regolamento d'Utenza di ACA SpA in caso di perdita occulta.

ALLEGA

- copia di documento di identità in corso di validità;
- copia della/e bolletta/e inerente la perdita occulta (se già fatturata):
Bolletta N. _____ Emessa il _____ Importo € _____
Bolletta N. _____ Emessa il _____ Importo € _____
- copia della fattura dell'idraulico di avvenuta riparazione o autocertificazione dettagliata dell'avvenuta riparazione in autonomia;
- materiale fotografico comprovante la perdita denunciata.

Data _____

Firma Richiedente/Timbro _____