

MODULO RECLAMO

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

DATI DELL'UTENTE TITOLARE DEL SERVIZIO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

DATI DELL'UTENZA PER LA QUALE SI RICHEDE SUPPORTO

Servizio oggetto del reclamo

tariffe e rapporto
con gli utenti

raccolta e
trasporto

spazzamento e
lavaggio strade

Nome gestore del servizio di
gestione dei rifiuti

Codice identificativo
dell'utenza

Indirizzo d'utenza

Comune

Prov.

CAP

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o fornitori esterni nominati responsabili o sub responsabili o soggetti debitamente autorizzati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Retie Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Nuova pratica

Data reclamo al gestore

___/___/___

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

Oggetto del reclamo

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

(Richieste riguardanti le previsioni regolatorie sulle modalità e i tempi per la richiesta di attivazione, nonché sulle comunicazioni di variazione e cessazione del servizio.)

Documenti di riscossione

(Richieste relative alle previsioni regolatorie sulle modalità di invio, pagamento, rateizzazione e richiesta di rettifica degli importi addebitati.)

Tariffa

(Richieste relative ai tempi di risposta ai reclami scritti inviati al gestore in merito alla determinazione della tariffa, nonché alle richieste di esenzioni e riduzioni)

Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Richieste relative al funzionamento del servizio telefonico, dello sportello e del servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata, nonché sugli standard di qualità prevista dalla regolazione della qualità contrattuale)

Qualità tecnica

(Richieste relative a puntualità e/o interruzioni del servizio di raccolta e trasporto; diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità sovra-riempiti; del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; nonché il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento)

Altro

(Richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti /non competenza - specificare nel campo Descrizione dei fatti)

Descrizione dei fatti (il motivo per cui si invia il reclamo e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Luogo e data

Firma del cliente

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Descrizione dettagliata delle vicende occorse (se non già indicata esaustivamente nel campo

Descrizione dei fatti)

N. 2 - Reclamo già inviato al gestore

N. 3 - Risposta eventualmente ricevuta dal gestore

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 4 - Copia completa del documento/dei documenti di riscossione contestati (per reclami riguardanti uno più documenti di riscossione)

N. 5 - **Delega**: obbligatoria se la richiesta non è presentata dall'utente intestatario della fornitura

N. 6 - Altri documenti utili

DELEGA

(da compilare a cura dell'UTENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

a proporre e a gestire la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma del cliente

Firma del delegato

Allegato 2 - Modulo **Delega** per **pratica** inviata con **modalità telematica e delegato Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

DATI ASSOCIAZIONE UTENTI FINALI

A quale associazione appartieni? *

Denominazione associazione *

Codice Associazione

CAP sede territoriale

Allegato 3 - Modulo **Delega** per **pratica** inviata con **modalità telematica e delegato diverso da Associazione** di Consumatori / Associazioni PMI con protocollo

DELEGA

(da compilare a cura dell'UTENTE, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità del cliente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Cod. Fiscale / P. IVA

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

Email

a proporre e a gestire la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma del cliente

Firma del delegato

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o fornitori esterni nominati responsabili o sub responsabili o soggetti debitamente autorizzati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.