|  |  |
| --- | --- |
| *(intestazione)* | **MODULO RECLAMI, RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RICHIESTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE** |
| *(contatti)* |

|  |
| --- |
| **DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE** |

Codice utente ………………………………………………..

Indirizzo di fornitura: Via………………………………………………Comune…………..………………..

Nome e Cognome …………………..……………………….C.f. ……………………………….…………

Denominazione sociale .……………………………………P.Iva ………………………………………….

Indirizzo di residenza / Sede legale ……………………………………..…………………………………

Comune…………………………….. Provincia…………………………….. CAP………..……………….

Indirizzo mail……………………………………… Telefono ……………………………………………

|  |
| --- |
| **TIPO DI RICHIESTA** *(barrare il tipo di richiesta che si intende effettuare)* |

* Reclamo (1)
* Richiesta di informazioni (2)
* Rettifica Fatturazione (3)

|  |
| --- |
| **SERVIZIO** *(indicare per quale servizio si inoltra la richiesta)* |

* Tariffe e rapporto con gli utenti
* Raccolta e trasporto
* Spazzamento e lavaggio

|  |
| --- |
| **MODALITA’ DI RISPOSTA** |

Indicare come si preferisce ricevere risposta:

* Posta (*inserire se diverso da quello di fornitura*) ………………………………………………………………………………………………………….
* E-mail (inserire se diverso dal precedente) ……………………………………………………………………………………………………...…..

|  |
| --- |
| **DESCRIZIONE DELLA RICHIESTA** |

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Allegati: SI’ n°........................

NO

**Data richiesta............................................... Firma...........................................................**

La presente richiesta può essere spedita tramite uno dei seguenti recapiti:

• email:

• PEC:

• posta ordinaria:

Il richiedente ha preso visione dell’informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 (“GDPR”) relativa al trattamento dei suoi dati personali che saranno utilizzati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy, per la corretta gestione del reclamo o richiesta di informazione.

**(1)** Sono classificati come reclami relativi al servizio di:

Tariffe e rapporto con gli utenti:

* l’errata applicazione delle Tariffe;
* l’errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione;
* il reiterato disservizio contrattuale (es. tardivo/mancato recapito dell’avviso di pagamento);
* il comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente);

Raccolta e trasporto e lavaggio e spazzamento strade:

* la ripetuta mancata esecuzione del servizio (almetno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di spazzamento;
* il comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendete).

**(2)** Sono classificate come richieste scritte di informazioni, relativamento al servizio di:

Tariffe e rapporto con gli utenti, le seguenti:

* il sistema di calcolo della fatturazione TARI;
* le tariffe applicate per utenze domestiche o non domestiche, residenti o non residenti;
* eventuali agevolazioni previste;
* cumulo delle riduzioni;

Raccolta e trasporto, le seguenti:

* calendario di raccolta domiciliare per la propria zona di residenza;
* giorni/orari di apertura Centri di Raccolta;
* materiali conferibili ai Centri di Raccolta.

**(3)** Una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta:

* Richieste/istanze di rimborso per errata applicazione delle Tariffe;
* Richieste/istanze di rimborso per errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione;