MODULO DI RECLAMO

reclami.soricalspa.it@pec.it

AVVISO IMPORTANTE – OGGETTO MAIL OBBLIGATORIO

Ai fini della corretta protocollazione e lavorazione del reclamo, È OBBLIGATORIO indicare nell'OGGETTO della mail una delle seguenti diciture, in base della tipologia del reclamo:

- **RECLAMO SCRITTO (NO RETTIFICA FATTURAZIONE) – CODICE UTENTE**
- **RETTIFICA FATTURAZIONE – CODICE UTENTE**
- **RECLAMO TECNICO – CODICE UTENTE**

(Il codice utente lo puoi trovare in fattura)

CONSIGLIAMO di inoltrare il reclamo da Mysorical, lo sportello web a cui si accede registrandosi dal nostro portale www.soricalspa.com.

L'APP Mysorical può essere scaricata anche dallo store di Android e Ios.

Da Mysorical il tuo reclamo è registrato in automatico sul nostro gestionale per essere subito lavorato e riscontrato.

IL RECLAMO PUO' ESSERE CONSEGNATO ANCHE ALLO SPORTELLO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto 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 Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente**.**

(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)

CODICE FORNITURA

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____ il _____ residente a _____ (___) in Via/Piazza _____ n. _____ cap _____

Codice fiscale _____ Tel. _____

Cell. _____ Email _____Pec_____

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta: _____

in qualità di

- ☐ Intestatario Utenza
- ☐ Amministratore del Condominio di Via _____
- ☐ Rappresentante Legale della Società _____
- ☐ Altro _____

sottopone il seguente Reclamo

RECLAMO COMMERCIALE **CHE NON COMPORTA RETTIFICA DI FATTURA** ***RELATIVO A:***

- ☐ **Gestione del credito:** - mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso
- ☐ **Fatturazione: -** 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, volture, cessazioni, sostituzioni, preventivi, ecc.)

RECLAMO COMMERCIALE CHE COMPORTA RETTIFICA DI FATTURA RELATIVO A:

- ☐ lettura/autolettura errata
- ☐ consumo presunto/stimato errato
- ☐ matricola contatore errata o non rispondente
- ☐ prescrizione
- ☐ Altre casistiche_____
- ☐ contatore guasto/ verifica contatore
- ☐ addebiti vari
- ☐ utenza cessata
- ☐ utenza duplicata
- ☐ Tariffe/Canoni/Cauzioni

Matricola misuratore _____Autolettura _____Data_____

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

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI [SI] [NO]

SORICAL S. p. A. con sede legale in Viale Europa, 35 - 88100 Catanzaro (CZ), in qualità di titolare del trattamento, La informa che tratterà i Suoi dati personali secondo quanto riportato nell'Informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del regolamento Europeo (UE) n. 2016/679 sulla Protezione dei dati ("GDPR") e disponibile all'indirizzo www.soricalspa.com.
Con la sottoscrizione del presente atto l'utente/interessato dichiara di aver preso visione dell'informativa e del trattamento dei dati personali ivi descritto.

DATA FIRMA DEL RICHIEDENTE

_____ _____