

MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMO.

rev. 2

DATI DEL SOGGETTO CHE PRESENTA IL MODULO

codice utente n. _____ il sottoscritto/a _____
c.f./partita iva _____ residente a _____
in via/piazza _____ n. _____ cap _____
tel _____ cell _____ e-mail _____

INDIRIZZO DI FORNITURA:

Via/Piazza _____ n. _____
Cap _____ loc. _____

IN QUALITÀ DI:

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via _____
- Rappresentante legale delle Società _____
- Altro _____

RECLAMO RELATIVO A :

problematiche commerciali

- Fatturazione (letture errate, pagamenti, rimborsi, conguagli, recapito);
- Tariffe, canoni, cauzioni;
- Contratti (attivazioni, cessazioni, volture...);
- Accesso al callcenter/sportello
- Mancata/ritardo risposta a richiesta
- utente/contestazione bolletta;
- Tempi di attesa telefonica/sportello;
- Mancato/scarso preavviso di sospensione per morosità
- Rapporti con il personale di Geal
- Altra _____

problematiche tecniche

- Contatore (sostituzione, verifica);
- Preventivi/esecuzione di nuova utenza (lavori o sollecito);
- Mancata/ritardo nella prestazione di un servizio;
- Ritardo in appuntamenti concordati;
- Perdite occulte;
- Mancato/scarso preavviso di interruzione idrica;
- Scarsa pressione nell'erogazione;
- Qualità dell'acqua;
- Disservizio su fognature/depuratori;
- Danni;
- Altra _____

Descrizione della contestazione: _____

In relazione alla contestazione in oggetto:

- Comunica l'autolettura del contatore mc. _____ al _____
- Richiede la verifica del misuratore, nel caso in cui il misuratore risulti funzionante geal addebiterà sulla prima bolletta utile il costo dell'intervento, per maggiori informazioni <http://www.geal-lucca.it/contatore/verifica-contatore>.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

L'utente dichiara di aver ricevuto l'informativa sul trattamento dei dati personali ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679, disponibile sul sito <https://www.geal-lucca.it/privacy/> - Soggetti Interessati: Utente

Data _____

Firma del richiedente _____

In caso di risposta mancata o non soddisfacente da parte di Geal Spa alla richiesta di rettifica di fatturazione sarà possibile – tramite apposito modulo – presentare istanza di conciliazione entro 30 giorni di calendario dal giorno in cui da Carta del Servizio, Geal avrebbe dovuto fornire la risposta, o dal giorno della protocollazione della risposta ritenuta insoddisfacente.

RICEVENTE MODULO (NON COMPILARE: A CURA DI GEAL SPA)

NOME E COGNOME _____ UFFICIO _____

Il presente modulo è scaricabile dal sito www.geal-lucca.it, oltre che reperibile presso gli sportelli di Geal, e può essere inviato a quest'ultimo tramite:

- Posta ordinaria o direttamente consegnato presso gli uffici Geal aperti al pubblico: Viale Luporini, 1348 55100 S.Anna –LU-
- Fax: 0583/515030, E-mail: segreteria@geal-lucca.it, geal.spa@legalmail.it