

**MODULO DI RECLAMO**

**Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

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

**CODICE UTENZA**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

\_\_\_\_\_

In qualità di

€ Intestatario Utenza

€ Amministratore del Condominio di Via \_\_\_\_\_

€ Rappresentante Legale della Società \_\_\_\_\_

€ Altro \_\_\_\_\_

 Sottopone un **RECLAMO COMMERCIALE** relativo a:

- € **Gestione del credito** (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)
- € **Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura)** (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, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)

G.E.A.L. SpA

Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi

Viale Luporini, 1348 - S.Anna 55100 LUCCA - Tel. 0583 508918 - Fax 0583 515030

Pec: geal.spa@legalmail.it - P.Iva e CF 01494020462 - Codice Destinatario: MZO2A0U

Capitale Sociale € 1.450.000,00 - Numero REA: LU - 145619


 SISTEMI DI  
 GESTIONE CERTIFICATI



 UNI EN ISO 9001:2015  
 UNI EN ISO 14001:2015  
 UNI ISO 45001:2018  
 UNI ISO 37001:2016

**OPPURE**

Sottopone un **RECLAMO TECNICO** relativo a:

Indirizzo \_\_\_\_\_ n. civico \_\_\_\_\_

- € **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**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Matricola misuratore \_\_\_\_\_ Autolettura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

La consegna del modulo potrà avvenire nelle seguenti forme:

- Tramite posta ordinaria all'indirizzo "GEAL SpA Viale Luporini, 1348 55100 S.Anna (LU)"
- Tramite e-mail alla casella [uffutenti@geal-lucca.it](mailto:uffutenti@geal-lucca.it) ;
- Tramite PEC all'indirizzo [geal.spa.commerciale@legalmail.it](mailto:geal.spa.commerciale@legalmail.it) .

**Informativa 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 \_\_\_\_\_

G.E.A.L. SpA

Gestione Esercizio Acquedotti Lucchesi

Viale Luporini, 1348 - S.Anna 55100 LUCCA - Tel. 0583 508918 - Fax 0583 515030

Pec: [geal.spa@legalmail.it](mailto:geal.spa@legalmail.it) - P.Iva e CF 01494020462 - Codice Destinatario: MZO2A0U

Capitale Sociale € 1.450.000,00 - Numero REA: LU - 145619



SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
UNI ISO 45001:2018  
UNI ISO 37001:2016