

## MODULO DI RECLAMO

**Reclamo:** richiesta scritta con la quale l'utente, 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, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

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

**\*CODICE UTENTE (che si trova in alto a destra sulla bolletta Ta.Ri.)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**\*CODICE UTENZA (che si trova in alto a destra nella seconda pagina della bolletta Ta.Ri. "Dettaglio del documento")**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**\*Nome** \_\_\_\_\_

**\*Cognome** \_\_\_\_\_

**\*Codice Fiscale** \_\_\_\_\_

**\*Indirizzo utenza** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**\*Recapito postale e/o indirizzo di posta elettronica** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**SOTTOPONE UN RECLAMO RELATIVO AL SERVIZIO DI:**

- GESTIONE TARIFFE** (Ad eccezione delle richieste di rettifica di importi addebitati per le quali è prevista apposita modulistica). Se la pratica è già stata inoltrata presso sportelli fisici, virtuali, sito amaroma.it o Chiama Roma 060606, indicare il numero di protocollo \_\_\_\_\_
- RAPPORTO CON GLI UTENTI** (Ritardi in appuntamenti concordati - Disservizi dei canali di contatto - call center; sportelli - Comportamento del personale)
- RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI** (Ad eccezione di segnalazione per disservizi). Se la pratica è già stata inoltrata tramite Linea Verde, Dillo ad AMA e Chiama Roma 060606, indicare il numero di protocollo \_\_\_\_\_
- SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE** (Ad eccezione di segnalazione per disservizi). Se la pratica è già stata inoltrata tramite Linea Verde, Dillo ad AMA e Chiama Roma 060606, indicare il numero di protocollo \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE**

---

---

---

---

---

---

---

Data.....

Firma .....

**Trattamento dei dati personali.** Regolamento UE 2016/679: i dati sono richiesti per l'istruttoria della pratica e per le verifiche necessarie.

Titolare del trattamento è Roma Capitale. Responsabile del trattamento è AMA S.p.A. Per informativa dettagliata consultare il sito AMA [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it).

Data.....

Firma per presa visione dell'informativa .....

**Il modulo compilato in ogni sua parte può essere inviato per posta a AMA S.p.A. via Calderon de la Barca, 87 - 00142 Roma oppure via mail a [info@amaroma.it](mailto:info@amaroma.it)**