

MODULO RECLAMO CLIENTE

Servizi di comunicazione elettronica

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN)

Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it

1. DATI DEL CLIENTE

Il/La sottoscritto/a:

Nome: _____

Cognome: _____

Codice fiscale: _____

In qualità di:

☐ Cliente privato

☐ Professionista

☐ Impresa / Società

Denominazione: _____

P. IVA: _____

Codice cliente: _____

Codice contratto: _____

2. DATI DI CONTATTO

Indirizzo:

Comune:

CAP: _____ Provincia: _____

Telefono:

Email:

PEC:

3. OGGETTO DEL RECLAMO

Il Cliente presenta reclamo relativo a:

- ☐ Problemi tecnici / malfunzionamento del servizio
 - ☐ Interruzione del servizio
 - ☐ Ritardo nell'attivazione del servizio
 - ☐ Qualità o prestazioni del collegamento
 - ☐ Fatturazione / addebiti
 - ☐ Contratto e condizioni economiche
 - ☐ Recesso / cessazione del servizio
 - ☐ Assistenza clienti
 - ☐ Apparati forniti o utilizzati
 - ☐ Altro:
-

4. SERVIZIO INTERESSATO

- ☐ Connessione Internet
- ☐ Collegamento Wireless / WISP
- ☐ Servizio VoIP
- ☐ Servizi IP
- ☐ Altro:

5. DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Descrivere dettagliatamente il problema riscontrato:

Data inizio del problema:

____ / ____ / ____

Eventuali segnalazioni precedenti:

- ☐ No
- ☐ Sì

Numero pratica / riferimento:

6. DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Il Cliente allega:

- ☐ Copia documento di identità

- ☐ Copia fattura interessata
- ☐ Screenshot o documentazione tecnica
- ☐ Comunicazioni precedenti
- ☐ Altro:
-
-

7. RICHIESTA DEL CLIENTE

Il Cliente richiede:

- ☐ Ripristino del servizio
- ☐ Verifica tecnica
- ☐ Correzione fatturazione
- ☐ Rimborso o storno di importi non dovuti
- ☐ Chiarimenti contrattuali
- ☐ Indennizzo previsto dalla normativa o dal contratto, ove applicabile
- ☐ Altro:
-
-

8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo può essere presentato mediante:

- consegna presso la sede dell'Operatore;
 - invio tramite posta elettronica;
 - invio tramite PEC;
 - eventuali ulteriori canali indicati sul sito internet dell'Operatore.
-

9. GESTIONE DEL RECLAMO

L'Operatore provvede alla registrazione del reclamo e comunica al Cliente un riferimento della pratica, ove previsto.

Il reclamo sarà analizzato e la risposta sarà fornita entro i termini previsti dalla normativa vigente e dalla Carta dei Servizi dell'Operatore.

La risposta conterrà:

- esito delle verifiche effettuate;
- eventuali azioni correttive adottate;
- motivazioni in caso di mancato accoglimento;
- indicazioni sulle procedure successive disponibili.

10. CONCILIAZIONE

Qualora il Cliente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta o non riceva risposta nei termini previsti, potrà avvalersi delle procedure di risoluzione delle controversie previste dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), tramite la piattaforma dedicata alla conciliazione.

11. PRIVACY

I dati personali contenuti nel presente modulo saranno trattati esclusivamente per:

- gestione del reclamo;
- comunicazioni relative alla pratica;
- adempimenti amministrativi e normativi.

Il trattamento sarà effettuato nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale vigente.

FIRMA DEL CLIENTE

Luogo:

Data:

___ / ___ / ____

Firma:

PARTE RISERVATA ALL'OPERATORE

Reclamo ricevuto il:

____ / ____ / ____

Modalità ricezione:

☐ Email

☐ PEC

☐ Consegna diretta

☐ Altro

Numero pratica:

Classificazione:

☐ Tecnico

☐ Amministrativo

☐ Contrattuale

☐ Altro

Responsabile gestione pratica:

Data risposta:

____ / ____ / ____

Esito:

☐ Accolto

☐ Parzialmente accolto

☐ Respinto

Note:

Firma operatore:

Riferimenti normativi principali

- Decreto Legislativo 259/2003 e successive modificazioni (Codice delle comunicazioni elettroniche);
- Delibere AGCOM vigenti in materia di tutela degli utenti finali;
- Delibera AGCOM 307/23/CONS in materia di contratti e diritti degli utenti;
- Delibera AGCOM 255/24/CONS per gli aspetti relativi all'assistenza clienti;
- Carta dei Servizi dell'Operatore.

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n.

34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN)

Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogeroollerone@hotmail.it

PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it