

## Modulo per la segnalazione di eventi dannosi

*Alla cortese attenzione di AcegasApsAmga SpA*

Modulo inviato a: acegasapsamga\_ts@cert.acegasapsamga.it

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ con la compilazione del presente Modulo, intende informarvi che si è verificato l'evento dannoso di seguito descritto e che ne sono conseguiti dei danni.

Poiché vi ritengo responsabili di quanto accaduto, vi invito a farvi carico del relativo risarcimento.

A tal fine, con la compilazione del presente Modulo e le informazioni contenute nei documenti allegati, fornisco i dati a voi necessari per la gestione della pratica di risarcimento.

Certo/a di un vostro tempestivo contatto porgo cordiali saluti.

Firma del compilatore \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

### Dati del Danneggiato

Cognome:

Nome:

e-mail:

Tel.:

Condominio:

Residenza (Città, CAP, Via, civico):

Indicare il luogo ove AcegasApsAmga potrà inviare le comunicazioni se diverso dalla Residenza (Città, CAP, Via, civico):

Codice Fiscale o Partita Iva:

### Dati di chi presenta il Modulo su delega oppure su incarico del Danneggiato

Da compilare nel caso in cui il Modulo venga presentato su delega oppure su incarico del Danneggiato, in tal caso, allegare copia del documento di identità valido del Danneggiato.

Denominazione società / ragione sociale:

Sede (Città, CAP, Via, n. civico):

Cognome:

Nome:

e-mail:

Tel.:

PEC:

Codice Fiscale o Partita Iva:

In qualità di (ad esempio, parente, rappresentante legale, amministratore di condominio, altro):

**Descrizione dell'evento dannoso**

Descrivere il più dettagliatamente possibile l'evento, le sue probabili cause (se note) e la dinamica

Data di accadimento:

Ora:

Località di accadimento (Città, CAP, Via, n. civico):

Indicare (se noto) il servizio erogato dal Gruppo AcegasApsAmga ritenuto causa del danno:

Dinamica dell'evento – Narrazione dei fatti:

Autorità e/o forze dell'ordine eventualmente intervenute:

Indicare se i danni sono stati causati dalla presenza di un cantiere:  SI  NO

**Descrizione dei danni materiali subiti dal Danneggiato**

Compilare se il Danneggiato ha subito dei danni a cose.

Descrivere:

Quantificazione / Stima dell'importo dei danni materiali occorsi:

**Descrizione dei danni fisici subiti dal Danneggiato**

Compilare se il Danneggiato ha subito delle lesioni, danni alla salute, ecc..

Descrivere:

**Dati dei testimoni**

Allegare al Modulo un foglio aggiuntivo se vi sono più di due testimoni.

	Testimone A	Testimone B
Cognome		
Nome		
e-mail		
Riferimenti telefonici		

**Allegati**

Il presente Modulo è corredato dei seguenti allegati.

Prego barrare le voci dell'elenco in corrispondenza del documento allegato.

- Verbale autorità intervenute
- Foto (dei luoghi dell'evento, dei beni danneggiati, ecc.)
- Preventivi relativi alle spese di riparazione
- Fatture relative alle spese di riparazione, alle spese mediche ecc.
- Certificati del Pronto Soccorso
- Copia documento di identità del Danneggiato (se il Modulo è presentato su incarico o delega del Danneggiato)
- Altro \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ autorizza AcegasApsAmga SpA, in qualità di Titolare, al trattamento di tutti i dati personali e sensibili forniti attraverso il presente Modulo, al solo fine della gestione della pratica di sinistro. I dati verranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'informativa completa, resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), è disponibile sul sito web ([www.AcegasApsAmga.it](http://www.AcegasApsAmga.it)), ovvero, accedendo alla medesima sezione del sito del presente Modulo.

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

## Informazioni per chi compila il Modulo per la segnalazione di eventi dannosi

### A cosa serve il presente Modulo

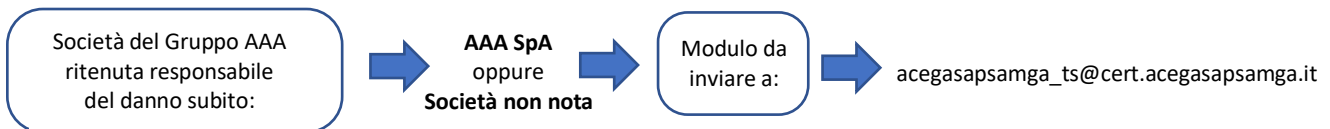
Con l'invio del presente Modulo, il Danneggiato (o un suo delegato o incaricato) intende informare AcegasApsAmga S.p.A. del fatto che si è verificato un evento dannoso a seguito del quale il Danneggiato ha subito dei danni (materiali, fisici, patrimoniali, ecc.) dei quali chiede il risarcimento.

### Quando usare il presente Modulo

Il presente Modulo deve essere usato nei casi in cui il Danneggiato ritenga che i danni subiti siano riconducibili a responsabilità di uno o più servizi gestiti/erogati da una delle società del Gruppo AcegasApsAmga.

### A chi inviare il Modulo

Il Danneggiato (o il suo delegato o incaricato), deve inviare il Modulo, via posta elettronica, alla società del Gruppo AcegasApsAmga ritenuta responsabile del danno subito.



### Situazioni per le quali NON è possibile impiegare il presente Modulo

Qui di seguito vengono riportati alcuni casi di **Reclami Commerciali** o **Tecnici** per i quali il presente Modulo **NON** può essere impiegato.

**Pertanto, il Cliente per segnalare un Reclamo Commerciale o Tecnico (vedere alcuni esempi in basso) NON deve impiegare il presente Modulo ma, piuttosto, deve consultare la sezione "Servizio Clienti" presente nel sito web.**

- **Vertenze relative al Credito e/o Fatturazione:** pagamenti, rimborsi, ricalcoli, rateizzazione, mancato (o ritardato) preavviso per distacco per morosità, mancato (o ritardato) recapito bollette, errata applicazione di un'offerta economica, errata applicazione di accise, di canoni, di aliquote IVA, errata autolettura, ecc.
- **Vertenze relative a Prestazioni di servizi:** mancanza (o ritardo) nelle prestazioni (allacci, preventivi, ritiro rifiuti, ecc.), mancanza (o ritardo) attivazione contratto, ecc.
- **Attivazione polizza Perdite Idriche Occulte.**
- **Qualità dei Servizi:** Acqua / Energia Elettrica / Gas / Calore fuori specifica di fornitura, interruzione nell'erogazione dei Servizi senza danni conseguenti, lavori eseguiti "non a regola d'arte", ecc.

### Quali informazioni fornire

Affinché gli uffici incaricati di AcegasApsAmga possano prendere in esame la richiesta di risarcimento danni, espressa attraverso il presente Modulo, è necessario fornire tutte le informazioni richieste nel Modulo stesso.

Si tenga presente che quante più informazioni verranno fornite attraverso il Modulo (ed attraverso i documenti ad esso allegati) tanto più la vertenza sarà tempestivamente affrontata e risolta.

### Tempi di risposta

Gli uffici di AcegasApsAmga incaricati della gestione della vertenza, accertata la presenza nel Modulo dei dati ritenuti minimi per poterla gestire, daranno immediato avvio alle operazioni di verifica tecnica interna tese ad accertare i fatti e le responsabilità.

Al Danneggiato (o al suo delegato o incaricato) verrà dato riscontro scritto della presa in carico della vertenza, via posta elettronica (preferibilmente) o via posta ordinaria (in assenza di indirizzo elettronico), generalmente entro **30 giorni** dal ricevimento del Modulo.

Qualora il Modulo non dovesse contenere le informazioni ritenute minime per poter gestire la vertenza, non sarà possibile dare alcun seguito alle istanze del Danneggiato.

### Proseguo della vertenza

Al ricevimento del Modulo, nei tempi sopra indicati, al Danneggiato (o al delegato o all'incaricato), verranno fornite indicazioni per il proseguo della vertenza. Per informazioni questi può contattare gli uffici di AcegasApsAmga incaricati della gestione della vertenza impiegando i riferimenti che gli verranno comunicati.