Modulo di reclamo

per i servizi di comunicazione elettronica di Erretielle Telecomunicazioni S.r.l.

DATI DEL CLIENTE

Ragione sociale

Partita IVA

Numero di contratto

Sede legale (via, CAP, città, provincia)

Legale rappresentante (nome e cognome)

Referente per questa richiesta e telefono

Email

PEC

OGGETTO DEL RECLAMO

☐ guasto o disservizio ☐ fatturazione ☐ attivazione

☐ portabilità del numero ☐ assistenza o interventi ☐ altro

Servizio interessato (numero telefonico / codice linea)

Data dell'evento o del guasto

Numero della segnalazione di guasto (se presente)

Solo per reclami sulla fatturazione

Numero fattura

Data fattura

Importo contestato (€)

DESCRIZIONE

RICHIESTA DEL CLIENTE

☐ rimborso o nota di credito ☐ indennizzo previsto dal Contratto ☐ risoluzione del problema

☐ altro: _____

DA SAPERE

- Il reclamo va presentato entro **15 giorni** dall'evento o, per la fatturazione, dal ricevimento della fattura (art. G12.1). Le richieste di indennizzo vanno presentate entro 30 giorni dalla chiusura del guasto.
- Erretielle risponde entro **30 giorni** dal ricevimento. Se il reclamo è fondato il rimborso è riconosciuto entro 30 giorni dalla conclusione delle verifiche, anche tramite nota di credito; se è respinto, la risposta è motivata (art. G12.2).
- Al ricevimento Erretielle comunica un **codice del reclamo**, da citare nelle comunicazioni successive (art. G12.1).
- L'importo contestato non va pagato fino alla risposta e non genera interessi di mora; il resto della fattura sì. Durante la gestione del reclamo il Servizio non viene sospeso (art. G12.3).
- Per segnalare un guasto in corso è più rapido contattare l'assistenza (assistenza@erretielle.it, +39 02 66666 830): il reclamo serve a contestare un disservizio o un addebito.
- Se la risposta non è soddisfacente, il Cliente può avviare la conciliazione presso il Co.Re.Com. tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'AGCOM (art. G16.2).

INVIO E FIRMA

Il modulo, firmato dal Cliente, va inviato per email a **assistenza@erretielle.it**, a mezzo PEC a **erretielletelecomunicazioni@pec.it** oppure con raccomandata A/R a Erretielle Telecomunicazioni S.r.l., Via Bruno Buozzi 129, 20089 Rozzano (MI) (art. G12.1 delle Condizioni Generali). È utile allegare la fattura contestata o altri documenti.

Luogo e data

_____

TIMBRO E FIRMA

_____

Il Cliente