



HERABIT S.p.A

Sede Legale: Via Molino Rosso 8 40026 Imola (BO)
tel. 0542.369000
codice SDI 67BN10Z
herabit.com

MODULO DI RECLAMO CLIENTI

Utilizzo del modulo e modalità di gestione

Questo modulo deve essere utilizzato quando vuoi presentare reclamo scritto perché ritieni che non abbiamo rispettato i nostri impegni. Dopo averlo compilato in ogni parte puoi inviarlo tramite Raccomandata A/R da inviare a **Via Molino Rosso n. 8, 40026 IMOLA (BO)**, e-mail all'indirizzo clienti.herabit@gruppohera.it o PEC all'indirizzo herabit@pec.gruppohera.it.

Puoi sempre presentare reclamo anche chiamando il servizio clienti al numero **800 895 000** nell'orario di copertura del servizio e selezionando l'apposita opzione nel menù di accoglienza.

Ti assegneremo un codice reclamo per permetterti di tracciare la tua richiesta, effettueremo una verifica sulla fondatezza di quanto segnalato e riceverai l'esito della valutazione entro **30 giorni** all'indirizzo e-mail indicato nella sezione sottostante. Nel caso in cui l'esito non venga definito **entro 20 giorni**, riceverai una comunicazione di aggiornamento.

In caso di accoglimento del reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere la segnalazione e provvederemo eventualmente al riconoscimento di indennizzi e/o importi non dovuti. In caso di rigetto del reclamo ti forniremo le motivazioni.

Le informazioni di dettaglio sui servizi di assistenza clienti sono pubblicate nell'apposita sezione del nostro sito web raggiungibile direttamente dalla home page come previsto dall'articolo 11 dell'Allegato A alla Delibera Aqcom 255/24/CONS.

Modalità di compilazione

Tutti i campi del modulo sono obbligatori. È importante indicare i dati anagrafici e del contratto nonché la tipologia di servizio su cui si effettua la contestazione e la motivazione del reclamo scegliendola tra quelle indicate nel modulo inserendo una breve descrizione e allegando ogni documento utile a supporto del reclamo.

Trattamento dei dati e Privacy

Ti informiamo che i dati personali da te comunicati nel presente modulo saranno trattati unicamente per la gestione del reclamo. Per maggiori info leggi l'informativa privacy completa consultabile sul sito <https://www.herabit.com/privacy-and-cookies/> raggiungibile anche dalla home page.

ANAGRAFICA TITOLARE CONTRATTO

Sezione da compilare in caso di persona fisica

Cognome Nome

C.F.

Indirizzo di sede contratto CAP Prov.

E-mail (NO PEC) @

Recapito mobile

Sezione da compilare in caso di azienda/Ente

Ragione Sociale

C.F.

P.IVA

Indirizzo di sede contratto CAP Prov.

E-mail (NO PEC) @

Recapito mobile

Legale Rappresentante (Cognome e Nome)

C.F.

EVENTUALI DATI ANAGRAFICI DELLA PERSONA DELEGATA (amministrazione di sostegno; disabilità; procura specifica o generale)

Allegare documentazione dell'eventuale provvedimento di nomina/delega e copia del documento di identità del delegante**

Cognome Nome

C.F.

E-mail (NO PEC) @

Recapito mobile Tipologia delega:

UTENZA/CONTRATTO

CODICE CLIENTE* * puoi trovarlo nella prima riga della fattura e nell'area clienti

Servizio contestato: Internet Voce Altro

(Indicare con un flag il servizio per il quale si sta presentando il reclamo)

MODULO DI RECLAMO CLIENTI

OGGETTO DEL RECLAMO (Selezionare la motivazione)

TECNICO/LOGISTICO

- Disservizio tecnico voce/dati

- Problemi di passaggio/Portabilità Numero

- Perdita del numero

- Mancato/ritardato trasloco linea

- Mancato/ritardato cambio tecnologia

- Omessa o Ritardata Attivazione

- Ritardo/mancata consegna modem

- Ritardo/mancata consegna altro apparato

ASSISTENZA CLIENTI

- Mancata Risposta a Reclamo

- Problematiche di assistenza/Customer Care

AMMINISTRATIVO

- Errata Fatturazione (importi per abbonamento/ consumi/altri costi non dovuti)

- Omessa o errata pubblicazione elenchi telefonici

- Mancato rimborso/sollecito rimborso

- Addebito per intervento tecnico a pagamento

- Addebito penale per mancata restituzione apparati

- Sospensione servizi o disattivazione errata

- Ritardo nella chiusura del contratto

- Fatturazione successiva alla disattivazione/ costi di disattivazione

- Addebito consumi errati

COMMERCIALE

- Mancato/ritardato subentro nel contratto

- Attivazione servizi non richiesti

- Mancato/Errato inserimento Opzioni-Piani-Promozioni

- Modifica condizioni generali di contatto
