

Modulo per la segnalazione di eventi dannosi



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 dell'accadimento di tale evento dannoso, vi invito a farvi carico del risarcimento dei danni conseguenti.

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.

Dati del Danneggiato

Cognome:

Nome:

Denominazione società / ragione sociale:

Condominio:

Codice Fiscale o Partita Iva:

e-mail/pec:

Tel.:

Residenza (Comune, CAP, Provincia, Via, n. civico):

Indicare il luogo dove poter recapitare le comunicazioni se diverso dalla Residenza (Comune, CAP, Provincia, Via, civico):

Dati del Richiedente (*)

Campi da compilare solo nel caso in cui il presente Modulo non venga presentato direttamente dal Danneggiato ma da un suo delegato, o incaricato, o rappresentante legale.

Cognome:

Nome:

Denominazione società / ragione sociale:

Sede (Comune, CAP, Provincia, Via, n. civico):

e-mail/pec:

Tel.:

Codice Fiscale o Partita Iva:

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

(*) Se il Richiedente è un amministratore di condominio si prega di precisare nel campo "Descrizione dell'evento dannoso", se i danni riguardano "parti comuni condominiali" o "parti private". In caso di danni a "parti private", si prega di fornire indicazioni delle generalità complete ed i riferimenti dei condomini privati danneggiati per conto dei quali viene formulata la richiesta risarcitoria congiuntamente alla delega alla gestione del sinistro (trattazione, eventuale incasso, ecc.) corredata da copia di documento di riconoscimento di ciascun delegante. In alternativa, ciascun condomino privato potrà presentare autonoma istanza risarcitoria inviando singolarmente il presente Modulo debitamente compilato.

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 (Comune, CAP, Provincia, Via, n. civico):

Indicare il servizio erogato dal Gruppo Hera 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. In tali casi allegare al Modulo idonei giustificativi a supporto (preventivi, fatture, ecc.)

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 dei danni materiali
- Fatture relative alle spese di riparazione, alle spese mediche ecc.
- Certificati del Pronto Soccorso
- Delega alla gestione (qualora il Modulo venga presentato da soggetto diverso dal Danneggiato o dal soggetto proprietario del bene)
- Copia documento di identità del Danneggiato (se il Modulo è presentato da soggetto diverso dal Danneggiato)
- Altro _____

Firma _____

Data _____

Il/la sottoscritto/a _____ autorizza Hera SpA, in qualità di Titolare, al trattamento di tutti i dati personali e sensibili forniti attraverso il presente Modulo relativi a sinistri di Hera SpA e delle Società del Gruppo Hera, 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.gruppohera.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 il Gruppo Hera del fatto che si è verificato un evento dannoso a seguito del quale il Danneggiato ha subito dei danni (materiali, fisici, patrimoniali, ecc.) per i quali se ne 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 Hera.

A chi inviare il Modulo

Il Danneggiato (o il suo delegato o incaricato), deve inviare il Modulo, via posta elettronica, alla società del Gruppo Hera ritenuta responsabile del danno subito individuabile con l'ausilio della seguente tabella:

Servizio del Gruppo Hera ritenuto responsabile dei danni occorsi	Società che eroga il servizio	Modulo da inviare a:
Gestione rifiuti, Teleriscaldamento, Servizio Idrico Integrato (acqua-fognatura)	Hera SpA	heraspa@pec.gruppohera.it
Gas, Energia Elettrica	Inrete Distribuzione Energia SpA	energy@pec.inretedistribuzione.it

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, in tali casi il Cliente per segnalare un **Reclamo Commerciale** o **Tecnico** 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 del Fondo Fughe.**
- **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 del Gruppo Hera 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 del Gruppo Hera 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, in tempi brevi, della presa in carico della vertenza, via posta elettronica (preferibilmente) o via posta ordinaria (in assenza di indirizzo elettronico)..

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 del Gruppo Hera incaricati della gestione della vertenza impiegando i riferimenti che gli verranno comunicati.