



MODULO DI RECLAMO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente, **ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.**

(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)

CODICE UTENZA	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> </table>												

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____
 il residente a _____ (____)
 in Via/Piazza _____ n. ____ cap _____
 Codice fiscale _____ Tel. _____
 Cell. _____ Email _____
 Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

In qualità di

Intestatario Utenza

Amministratore del Condominio di Via _____

Rappresentante Legale della Società _____

Altro _____

Sottopone un **RECLAMO COMMERCIALE** relativo a:

Gestione del credito (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)

Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura) (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) – Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni)

Prestazioni (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture – Ritardi in appuntamenti concordati – Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)



OPPURE

Sottopone un **RECLAMO TECNICO** relativo a:

Indirizzo _____ n. civico _____
nel Comune di _____ zona _____

- Qualità del servizio** (Interruzione idrica – Qualità dell'acqua – Disservizio su fognature e depuratori)
 Prestazioni (Eccessiva/scarsa pressione nell'erogazione – Lavori non eseguiti a regola d'arte)
 Altro _____

DESCRIZIONE



Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore l'utente può presentare istanza di Verifica. Come previsto dall'art. 25 del Regolamento di Gestione del Servizio Idrico Integrato gli apparecchi di misura sono considerati ben funzionanti entro un limite di tolleranza di +/- 5% . In caso di esito NEGATIVO dell'intervento richiesto, le spese di verifica come da comma 12, saranno a carico dell'utente ed addebitate nella prima bolletta utile nella misura di €. 48,52 + iva. In caso di esito POSITIVO (fuori dai limiti di tolleranza) i costi dell'operazione e della sostituzione del contatore saranno a carico del Gestore che ricostruirà i consumi sulla base del periodo corrispondente all'anno precedente o, in assenza, pari al consumo medio di utenze della stessa tipologia o pari al consumo rilevato nel periodo di osservazione successivo alla prova (comma 18).La richiesta di verifica del misuratore non solleva l'utente dal pagamento dell'eventuale bolletta che sarà, se necessario ricalcolata e rimborsata a seguito dell'esito della verifica; nel caso di ritardato pagamento saranno quindi applicati gli interessi di mora secondo quanto previsto dall'art. 33 del Regolamento di Gestione.

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La consegna del modulo e dei suo allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti forme:

- Presso gli uffici al pubblico
- Tramite posta all'indirizzo Via G.Benucci, 162 06135 Perugia
- Tramite PEC all'indirizzo gestionereclami@cert.umbraacque.com

NOTA BENE : Eventuali allegati trasmessi tramite email dovranno avere dimensione NON superiore a 15 Megabyte.

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI [SI] [NO]

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dal Gestore, dai suoi incaricati, dai Comuni gestiti, da soggetti esterni per finalità gestionali, connesse o strumentali all'attività istituzionale della stessa che è quella di somministrare acqua. I soggetti esterni ai quali potranno essere comunicati i dati personali sono: a) le aziende alle quali il Gestore ha delegato e/o affidato compiti di natura operativa, organizzativa e tecnica quali la gestione della clientela tramite call center, la lettura dei contatori, la distribuzione delle bollette e altre funzioni necessarie per dare corso al contratto; b) le aziende di credito per procedere all'addebito o all'accredito, sul conto corrente di corrispondenza, dell'importo della bolletta; c) le società di indagini di mercato per dare corso alle verifiche sulla soddisfazione dell'utenza in merito al servizio reso previste dal DPCM del 4 marzo 1996 per il servizio acqua; d) i Comuni gestiti per poter procedere a verifiche incrociate per il rispetto di normative vigenti.

DATA _____

FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

