

MODULO RECLAMI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gentile Cliente, per segnalare eventuali disservizi riguardanti il Servizio Idrico Integrato, compili il presente modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

DATI RECLAMO (tutti campi obbligatori scrivere in stampatello)

CODICE SERVIZIO (rilevabile dalla bolletta) _____

COGNOME E NOME _____

NUMERO TELEFONICO _____ E-MAIL _____

UBICAZIONE FORNITURA _____

INDIRIZZO DI RECAPITO *se diverso da ubicazione* _____

AUTOLETTURA mc _____ data _____

TIPOLOGIA DEL RECLAMO

RECLAMO COMMERCIALE

- | | |
|--|---|
| ☐ Lettura del contatore; | ☐ Fatture, consumi; |
| ☐ Contratti, pagamenti, rimborsi; | ☐ Contatti con il ns. personale; |
| ☐ Verifica metrologica del contatore da effettuarsi presso il Laboratorio di Taratura autorizzato
(vedasi appendice 1) | |
| ☐ Altro | |

RECLAMO TECNICO

- | |
|--|
| ☐ Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti contatore, ecc.) |
| ☐ Qualità del servizio; |
| ☐ Altro |

Segnalare nello spazio sottostante il motivo del reclamo e precisare la data in cui si è verificato il problema:

.....

.....

.....

.....

Il sottoscritto dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione è stata resa.

Data Firma del Cliente

COME PRESENTARE IL RECLAMO

L'apposito modulo (disponibile presso gli sportelli o scaricabile dal sito web) dovrà essere riconsegnato:

- direttamente agli sportelli di Valle Umbra Servizi Spa
- per posta all'indirizzo: Valle Umbra Servizi Spa – Viale IV Novembre, 20 – 06034 Foligno (PG)
- a mezzo fax al n. 0742/359746
- per posta elettronica: info@valleumbraservizi.it

RISCONTRO DEL RECLAMO

Ricevuto il reclamo Valle Umbra Servizi Spa provvede a protocollarlo nonché ad effettuare gli accertamenti dovuti, al fine di predisporre il necessario riscontro scritto al Cliente ed eventuali azioni correttive.

Appendice 1

Verifica metrologica del contatore da effettuarsi presso il Laboratorio di Taratura autorizzato

Il sottoscritto ritenendo irregolare il funzionamento del contatore acqua sopra descritto

- **CHIEDE** la Verifica metrologica del contatore che avverrà presso il Laboratorio di Taratura autorizzato
- **AUTORIZZA** la rimozione e l'apertura della cassa del contatore mediante la rimozione dei sigilli metrici;
- DICHIARA** di essere a conoscenza che a seguito del controllo non sarà più possibile effettuare ulteriori verifiche

- **DICHIARA INOLTRE:**

- ☐ di NON voler assistere alla prova
- ☐ di voler assistere alla prova di verifica che si terrà al laboratorio

- **ACCETTA** i risultati che verranno riportati su apposito certificato rilasciato dal Laboratorio.

È CONSAPEVOLE che, qualora tali verifiche accertino il corretto funzionamento del contatore, con il riscontro di errori entro i limiti di tolleranza previsti dalla normativa tecnica vigente, dovrà corrispondere le spese di verifica di cui al prezziario in vigore (€ 120,00 + IVA contatore da ½ pollice, 180,00 + IVA contatore da ¾ pollice, 240,00 + IVA contatore da 1 pollice)

Data Firma del Cliente

Parte Riservata a Valle Umbra Servizi Spa

Tipo Reclamo: ☐ COMMERCIALE ☐ TECNICO
Operatore che ha preso in carico il reclamo _____
Operatore che ha evaso il reclamo _____
Data di ricevimento del reclamo _____ N° protocollo _____
Numero ODI emesso _____ Data riscontro _____
Numero protocollo risposta _____ Data invio risposta _____