

## 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 \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ (\_\_\_)

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ (\_\_\_)

in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

cap \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

Indirizzo fornitura \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Cell. \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Indirizzo (postale o telematico) presso cui si desidera ricevere la risposta

\_\_\_\_\_

in qualità di:

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via

\_\_\_\_\_

- Rappresentante Legale della Società

\_\_\_\_\_

- Altro

\_\_\_\_\_

avanza formale istanza di reclamo relativamente al servizio di:

- Acquedotto
- Fognatura
- Depurazione

e, in particolare, 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 (telefono; sportelli) – Comportamento del personale)

oppure

sottopone un reclamo tecnico relativo a:

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

Descrizione (inserire una dettagliata descrizione del motivo del reclamo):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

AUTOLETTURA

Matricola misuratore \_\_\_\_\_ Autolettura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

La consegna del modulo e dei suoi allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti modalità:

- Presso gli uffici al pubblico in Via Aldo Moro, 10, 83029, Solofra
- Tramite posta all'indirizzo Via Aldo Moro, 10, 83029, Solofra
- Tramite e-mail alla casella di posta elettronica info@solofraservizi.it
- Tramite PEC all'indirizzo info@pec.solofraservizi.it
- Tramite fax al numero 0825.582089

#### Preso atto che

Gli apparecchi di misura sono considerati ben funzionanti entro un limite di tolleranza di +/- 5%.

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 nel Regolamento di utenza del S.I.I.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, i costi sostenuti dal Gestore, quantificati in € 70 iva compresa, saranno a carico dell'utente ed addebitati nella prima bolletta utile.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il gestore addebiterà all'utente finale il costo dell'intervento, pari a € 80 iva compresa, nella prima bolletta utile.

#### RICHIESTE AGGIUNTIVE

- Verifica del misuratore
- Verifica del livello di pressione

Si allegano i seguenti documenti:

---

---

---

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento europeo 679/2016 – GDPR: 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, da soggetti esterni per finalità gestionali, connesse o strumentali all'attività istituzionale della stessa che è quella di somministrare i servizi di fognatura e depurazione.

Data \_\_\_\_\_

Firma del richiedente \_\_\_\_\_