

MODULO RECLAMI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Gentile Cliente, per ASM Vercelli S.p.A. è fondamentale mantenere la fiducia dei Clienti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. Sappiamo però che a volte possono verificarsi degli inconvenienti, vogliamo quindi ricordare che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di acqua/fognatura/depurazione, in particolare la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio ovvero, circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e cliente finale, compili il modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti: potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Il sottoscritto (Nome Cognome):

Nato/a a:

il: / /

Codice fiscale:

Tel.:

Cell.:

E-Mail:

In qualità di:

Intestatario dell'utenza

Rappresentante legale della società

Amministratore del condominio

Altro

IL RECLAMO RIGUARDA

Dati relativi alla fornitura:

Cod. anagrafico:

Codice PDF (Punto di fornitura):

Via:

Nr.:

Cap:

Comune:

Prov.:

MATRICOLA DEL CONTATORE:

LETTURA DEL CONTATORE:

DATA LETTURA:

/ /

Tipo di servizio: (selezionare il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati)

Servizio idrico integrato

Solo servizio idrico

Solo fognatura

Solo depurazione

OGGETTO (SELEZIONARE L'ARGOMENTO)

Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc)

Contratti, pagamenti, rimborsi

Letture del contatore

Contratti con il ns. personale

Fatture, consumi

Altro

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

Richiesta di verifica del misuratore: (barrare con una X esclusivamente nel caso in cui si voglia richiedere la verifica)

N.B.: nel caso in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il gestore addebiterà all'utente finale il costo dell'intervento, come da Listino Prestazioni, in base a quanto previsto dall'art. 28.3 della Del. AEEGSI, ora ARERA, 655/15-R-idr.

Luogo e Data:

/ /

Firma leggibile:

RESTITUZIONE

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- Spedendolo tramite posta presso la sede ASM Vercelli di Corso Palestro, 130 - 13100 Vercelli VC
- Consegnandolo agli sportelli presenti sul territorio

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO

- ASM Vercelli S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'AEEGSI, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 23.12.2015 n. 655/15/R/ldr e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".
- In ossequio all'art. 49.4 della citata delibera, è fatta salva la possibilità per il cliente finale di inviare ad ASM Vercelli S.p.A., secondo le modalità sopra indicate, reclamo scritto senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga gli elementi minimi (nome, cognome, indirizzo di fornitura, indirizzo postale - se diverso dall'indirizzo di fornitura - o telematico, il servizio cui si riferisce il reclamo scritto) necessari a consentire l'identificazione del cliente finale.

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

In ottemperanza a quanto stabilito dagli artt. 13-14 del Reg. 2016/679 ("GDPR"), i Suoi dati personali forniti ad ASM Vercelli (nella sua qualità di Titolare del trattamento) secondo quanto richiesto dal presente modulo, sono acquisiti per i fini di cui sopra. Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'ottenimento della prestazione richiesta. In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR. Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a privacy.asmvercelli@gruppoire.it