

**Settore Servizio Acqua**

**MODELLO DI RECLAMO – SEGNALAZIONE**

Spett.le \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E, P.C. \_\_\_\_\_

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

abitante a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Cap \_\_\_\_\_ Recapito telefonico \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, e-mail \_\_\_\_\_

in qualità di:

Utente privato

Familiare dell'Utente

\_\_\_\_\_ della Ditta \_\_\_\_\_

Altro

Codice cliente \_\_\_\_\_

**Presenta il seguente il reclamo riguardante** *(barrare le caselle interessate)*

? Avvio del rapporto contrattuale con l'azienda \_\_\_\_\_

tempi di preventivazione – tempi d'esecuzione di lavori/allacciamenti

tempi di attivazione/riattivazione per subentro – cessazioni

altri lavori \_\_\_\_\_

? Disponibilità/puntualità per appuntamenti e sopralluoghi

? Fatturazione (anche per verifiche/rettifiche) – lettura contatori – pagamenti – mancati rimborsi

? Verifiche effettuate/da effettuare (contatori – pressione – rete)

? Continuità del servizio:

erroneo distacco della rete idrica

servizio d'emergenza e pronto intervento

tempi di preavviso per interruzioni programmate/durata interruzioni

tempi di preavviso per sospensione per morosità/riattivazioni

tempi di verifica guasti e riparazione

- ? Tutela del cliente
  - mancato rispetto del contratto di assicurazione (*qualora previsto*) – mancato rispetto degli standard di sicurezza
  - consulenza
  - regolarità nelle procedure di reclamo e richiesta d'informazioni
  - risposta scritta nei tempi previsti
- ? Accessibilità al servizio e disponibilità all'informazione
  - rispetto degli orari di sportello – tempi di attesa – accessibilità degli uffici, telefonica e/o telematica
  - mancata comunicazione all'utente
- ? Contatti con il personale dell'azienda
- ? Facilitazione per utenti particolari o svantaggiati
- ? Lavori eseguiti dal gestore della rete idrica – gestione del contratto (*opzione generica e in mancanza di voci più specifiche*)
- ? Altro \_\_\_\_\_

**MOTIVO E DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Luogo e data \_\_\_\_\_

FIRMA

\_\_\_\_\_