

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
