

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Lettura del contatore | <input type="checkbox"/> Fatture, consumi |
| <input type="checkbox"/> Contratti, pagamenti, rimborsi | <input type="checkbox"/> Contatti con il ns. personale |
| <input type="checkbox"/> Verifica metrologica del contatore da effettuarsi presso il Laboratorio di Taratura autorizzato
(<i>vedasi appendice 1</i>) | |
| <input type="checkbox"/> Altro | |

RECLAMO TECNICO

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti contatore, ecc.) |
| <input type="checkbox"/> Qualità del servizio |
| <input type="checkbox"/> 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@valleumbraeservizi.it o PEC: vusspa@pec.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

In ottemperanza a quanto previsto dal DM 93 del 21 aprile 2017.

- la **verifica metrologica** del contatore da effettuarsi presso laboratorio di Taratura autorizzato
- la **verifica metrologica + la verifica meccanica** del contatore e l'apertura della 'cassa' mediante la rimozione dei sigilli metrici onde accertare che i meccanismi interni al contatore siano correttamente montati e regolarmente funzionanti;

DICHIARA

di essere a conoscenza che dopo la verifica meccanica, non sarà più possibile effettuare ulteriori verifiche e pertanto accetta i risultati che verranno riportati su apposito Certificato/Relazione rilasciato dal Laboratorio.

Di essere consapevole che, qualora tali verifiche accertino il corretto funzionamento del contatore acqua, con il riscontro di errori entro le tolleranze fissate dalla normativa vigente, dovrà corrispondere le spese di verifica di cui al prezzario in vigore.

COMUNICA

- Di voler assistere alla prova di verifica che verrà effettuata presso il CENTRO DI TARATURA ACCREDIA LAT 175 Piazza Gorla 1 14100 ASTI e a tale scopo essere avvisato al n. telefonico _____ e-mail _____
(costi per presenziare alla prova a completo carico del richiedente)
- Di non voler assistere alla prova di verifica

Le spese verranno addebitate solo nel caso in cui la verifica comprovi il funzionamento del contatore entro i limiti di tolleranza previsti dalla normativa vigente. Il costo per la verifica effettuata da laboratorio metrico autorizzato, ammonta a complessivi € **200,00** + iva.

Se la verifica conferma il superamento del limite di tolleranza previsto dalle norme vigenti, le spese delle prove sono a carico dell'Azienda, la quale provvederà al rimborso degli eventuali errori positivi considerando il periodo intercorrente dalla lettura rilevata al momento della sostituzione del contatore all'ultima lettura certa (non contestata dal Cliente) antecedente la data di verifica.

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 _____