

Modello Reclami - Servizio Idrico Integrato

Gentile Cliente,
per IRETI 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.

Cognome e Nome / Denominazione del Cliente _____

Codice Cliente / Contratto

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 codice fiscale / P.IVA

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

Telefono _____ Fax _____ E-mail _____

Recapito della corrispondenza se diverso dall'ubicazione dell'indirizzo della fornitura

Comune di _____ Via _____ N° _____ CAP _____ Prov. _____

IL RECLAMO RIGUARDA:

Tipo di servizio: (barrare con una X il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati):

IDRICO

MATRICOLA CONTATORE																												
LETTURA DEL CONTATORE																												
DATA LETTURA																												

FOGNATURA / DEPURAZIONE

Oggetto del reclamo: (indicare con una X)

- | | |
|---|--|
| <p><input type="checkbox"/> Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Letture del contatore</p> <p><input type="checkbox"/> Fatture, Consumi</p> | <p><input type="checkbox"/> Contratti, Pagamenti, Rimborsi</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti con il ns. personale</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p> |
|---|--|

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 655/15-R-idr.

Luogo e data _____

Firma del Cliente

Il reclamo può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:
 • Spedendolo tramite posta all'ufficio Qualità Servizi Commerciali di Irete S.p.A. presso la sede territoriale di Parma, Strada S. Margherita, 6/A 43123 Parma
 • Inviando un fax corredato di fotocopia del documento d'identità, al seguente numero: 0521/248931
 • Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: <http://www.ireti.it>
 • Consegnandolo agli sportelli
NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO
 • IRETI S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'AEEGSI con delibera del 23.12.2015 n. 655/15/R/ldr e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.autorita.energia.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 IRETI 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
 Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003 (pubblicato in GURI n. 174 del 29.7.2003) e ss.mm.ii., avente ad oggetto "Codice di protezione dei dati personali", La informiamo che i dati personali saranno trattati da IRETI S.p.A., anche con l'ausilio di strumenti informatici e di apposite banche dati, per finalità strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo, nell'assoluto rispetto del citato D.Lgs n. 196/2003 e dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, sicurezza e riservatezza dei dati stessi, nonché nel rispetto delle previsioni contrattuali. La raccolta dei dati per tali fini è obbligatoria, perché il trattamento dei medesimi, sia esso manuale che automatizzato, è necessario ai fini della gestione del reclamo. I dati saranno trattati solo da personale competente a ciò incaricato. Il reclamante ha diritto di ottenere da IRETI S.p.A., titolare del trattamento, conferma dell'esistenza o meno dei propri dati personali e della loro comunicazione in forma intellegibile ivi inclusi i diritti di cui all'art. 7 del D.lgs. 196/2003 rivolgendosi alla stessa in Strada S. Margherita, 6/A 43123 Parma.