

Spett.le
Acea Pinerolese Industriale SPA – Servizio Clienti
Via Vigone, 42
10064 Pinerolo (TO)
Fax N° 0121/236.234
Email: clienti@aceapinerolese.it

Gestore Operativo per SMA Torino SPA
Corso XI Febbraio 14 - 10152 TORINO

Modulo reclami

Cliente

Codice Cliente

Intestatario del contratto

Cognome e nome (se diversi dall' intestatario)

Indirizzo:

Telefono: Fax E-mail

Fornitura IDRICA

Indirizzo della fornitura Codice Punto di prelievo:

Servizio di riferimento per il reclamo: ☐ Servizio Idrico Integrato ☐ Acquedotto
☐ Fognatura
☐ Depurazione

ARGOMENTO DEL RECLAMO (barrare la caselle in corrispondenza delle voci interessate)

- ☐ contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi
- ☐ tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
- ☐ contatti con personale di SMATo con personale che opera per conto di SMAT
- ☐ lavori eseguiti direttamente da SMATo da terzi per conto di SMAT
- ☐ guasti e/o interruzioni di fornitura
- ☐ qualità dell'acqua erogata
- ☐ Punto Acqua SMAT
- ☐ Altro, indichi di seguito il motivo della sua richiesta o del suo reclamo:

Note esplicative:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Altri dati eventualmente utili per la valutazione del reclamo:

- ☐ Autolettura: data Mc matricolare contatore
- ☐ Funzionamento misuratore:

Il contatore ha misurato un consumo che si discosta molto da quello abituale, pertanto **il Cliente chiede la prova del contatore per verificare la correttezza dei consumi, nella consapevolezza che, qualora venga appurato il regolare funzionamento del misuratore, verranno addebitati Euro 70,00 + IVA.** La prova del contatore asservito alla fornitura in oggetto sarà disposta presso il banco di prova di Sma Torino, Corso XI Febbraio 14 Torino, per verificarne il regolare funzionamento. E' possibile per l'utente presenziare alla prova suddetta che si terrà in data da concordarsi telefonando presso Sma Torino ai numeri 011/4645001-0114545003. Se entro 15 gg dalla data di consegna del presente documento ad Acea Pinerolese Industriale non verrà fissato l'appuntamento si procederà d'ufficio. Il Verbale di verifica sarà trasmesso con raccomandata A/R al termine della prova.

- ☐ E' la prima volta che reclama per la motivazione sopra riportata/esposta ?

☐ Sì

☐ No

Ho già reclamato in precedenza con comunicazione inviata a mezzo in data Indirizza a.....

Mi è stato risposto a mezzo in data (Rif. Protocollo risposta:)

La risposta :

☐ Non era chiara/completa

☐ Il problema non è stato ancora risolto

☐ Il problema si è ripresentato

Data

Firma (del cliente)

(valida anche ai fini della normativa sulla tutela della privacy)

Dati di chi presenta il reclamo se persona diversa dall' intestatario (delegato):

Cognome e Nome Indirizzo

Telefono Fax Email Firma

Spazio riservato all'ufficio Servizio Clienti RICEVUTO IL EVENTUALE TIMBROS/ FIRMA DI RICEVUTA RISPOSTA prot.

NOTA INFORMATIVA SUI RECLAMI E SULLE RELATIVE MODALITA' DI INOLTRO

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire ad Acea Pinerolese Industriale SPA quale Gestore Operativo per SMA Torino SPA, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa 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 ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il Gestore e l'utente, ad eccezione delle richieste di rettifica di fatturazione. Il reclamo scritto può essere inoltrato ad Acea Pinerolese Industriale SPA con le seguenti modalità:

- compilando il presente modulo di reclamo, disponibile anche:
 - presso l'ufficio Servizio Clienti aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 16.30 con orario continuato, a Pinerolo, Via Vigone 42,
 - sul Sito Internet di Acea Pinerolese Industriale SPA: www.aceapinerolese.it,ed inviandolo:
 - o via fax al seguente numero: 0121/236.234
 - o a mezzo posta al seguente indirizzo: Acea Pinerolese Industriale SPA., Servizio Clienti - Via Vigone 42 10064 Pinerolo (TO);
 - o tramite e-mail al seguente indirizzo: clienti@aceapinerolese.it
- trasmettendo secondo le medesime modalità sopra riportate una comunicazione scritta, che tuttavia contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del cliente finale che sporge reclamo e l'invio della risposta motivata scritta:
 - Cognome e nome
 - Indirizzo di fornitura
 - Indirizzo postale o telematico
 - Servizio cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singolo servizio che lo compone)

Acea Pinerolese Industriale Spa tratterà i reclami scritti ricevuti in conformità a quanto previsto dalla Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, Deliberazione 23 dicembre 2015 N° 655/2015/R/IDR dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico e s.m.i., in particolare impegnandosi a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a rispondere comunque all'utente entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo. Se l'utente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo o desiderasse ricevere ulteriori chiarimenti in merito al medesimo, il Cliente potrà contattare nuovamente, ai riferimenti indicati nella risposta scritta, Acea Pinerolese Industriale Spa, che si renderà disponibile per fornire gli ulteriori chiarimenti necessari, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare la competente Autorità per l'energia elettrica il gas e il Sistema Idrico.