



MODULO PER: (Indicare con una X)

Riferito a: (Indicare con una X)

- RICHIESTA DI INFORMAZIONI/SEGNALAZIONI  Servizio Idrico Integrato  Acquedotto
- RECLAMO  Fognatura
- Depurazione

Cognome e nome dell'Utente \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ - Codice Utente (indicato sulla bolletta, in alto a destra) \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_ - CAP \_\_\_\_\_ - Città \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ - fax \_\_\_\_\_ - e-mail \_\_\_\_\_

Se desidera che la risposta e/o ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o ad un indirizzo diverso, lo indichi qui di seguito: Cognome e nome \_\_\_\_\_ - Indirizzo \_\_\_\_\_ - CAP \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ - Telefono – fax - e-mail \_\_\_\_\_

**La richiesta/reclamo riguarda** (indicare con una X)

- 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 SMAT o con personale che opera per conto di SMAT
- lavori eseguiti direttamente da SMAT o da terzi per conto di SMAT
- guasti e/o interruzioni di fornitura
- qualità dell'acqua erogata (compilare tabella a lato\*)
- Punto Acqua SMAT
- Altro, indichi di seguito il motivo della sua richiesta o del suo reclamo

<b>*Tipologie di Reclamo per Qualità dell'Acqua</b>	
<input type="checkbox"/>	Aria nell'acqua, acqua lattiginosa
<input type="checkbox"/>	Acqua sporca, presenza di particolato, formazione di macchie
<input type="checkbox"/>	Durezza, incrostazioni
<input type="checkbox"/>	Irritazioni cutanee
<input type="checkbox"/>	Sapori e odori
<input type="checkbox"/>	Problemi ai pesci d'acquario
<input type="checkbox"/>	Danni alle piante
<input type="checkbox"/>	Altro (indicare nello spazio sottostante)

**Altri dati eventualmente utili per la valutazione della richiesta/reclamo**

Autolettura: data \_\_\_\_\_ mc \_\_\_\_\_ matricola contatore \_\_\_\_\_

Funzionamento misuratore (la verifica – in caso di contatore funzionante – comporta l'addebito in bolletta di € 100,00 + IVA di legge)

È la prima volta che ci scrive per questo motivo? (indicare con una X) \_\_\_\_\_

sì  no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il \_\_\_\_\_ - Indirizzata a \_\_\_\_\_  
e mi è stato risposto con lettera SMAT prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, la risposta (indicare con una X) \_\_\_\_\_

non era chiara/completa  il problema non è stato ancora risolto  il problema si è ripresentato \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ - Firma (dell'Utente valida anche ai fini della privacy) \_\_\_\_\_

Dati di chi presenta la richiesta/reclamo per delega dell'Utente se persona diversa dall'interessato

Cognome e nome \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ telefono fax e-mail \_\_\_\_\_

Firma (di chi presenta la richiesta/reclamo per conto dell'Utente/dell'interessato) \_\_\_\_\_

## INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"), i Dati Personali (art. 4(1) del Regolamento), saranno trattati da SMAT S.p.A. in qualità di titolare del trattamento ("Titolare") per le finalità strettamente inerenti la gestione della pratica oggetto del presente modulo. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6(1)(b) del Regolamento).

Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate è facoltativo, tuttavia per la stipulazione ed esecuzione della pratica la raccolta dei dati personali si rende necessaria dovendosi dare corso alla stessa; il rifiuto a fornire tali dati comporterà l'impossibilità di perfezionare la pratica.

Per maggiori informazioni circa i destinatari ed il trasferimento dei dati personali, i tempi di conservazione ed i diritti privacy ex artt. 15 e ss. del Regolamento, l'informativa completa è consultabile sul sito internet della Società alla sezione [https://www.smatorino.it/wp-content/uploads/2018/09/Informativa-trattamento-dati-13\\_09\\_2018.pdf](https://www.smatorino.it/wp-content/uploads/2018/09/Informativa-trattamento-dati-13_09_2018.pdf) con espressa indicazione della data di ultimo aggiornamento. La presente informativa integra quella generale degli Utenti pubblicata sul sito internet della Società.

### Conciliazione delle controversie

In caso di mancata risposta, ovvero di risposta ritenuta insoddisfacente ad un Reclamo scritto, l'Utente può attivare direttamente il Servizio gratuito di conciliazione di ARERA, accedendo al seguente link: <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>. In alternativa SMAT si impegna a partecipare a procedure attivate presso uno degli organismi iscritti nell'elenco reso disponibile al link: <https://www.arera.it/it/consumatori/ADR.htm> la cui procedura sia gratuita. Si precisa che, ai sensi della Delibera ARERA n. 233/2023/E/COM del 30/05/2023, il tentativo di Conciliazione è reso obbligatorio quale condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziale che l'utente volesse intraprendere.

Modulo Ricevuto dall'Ufficio/Sportello \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ prot. SMAT n./del

GARMO0001/C

## MODULO RECLAMO

### Come e dove presentarlo

Nell'ambito dei Comuni in gestione di Acea Pinerolese Industriale Spa – Gestore Operativo per conto di SMA Torino SPA – il Modulo Reclamo può essere inviato direttamente al Gestore Operativo nelle seguenti modalità:

- via posta, a: Acea Pinerolese Industriale SPA - Servizio Clienti  
Via Vigone 42 – 10064 Pinerolo (TO)
- tramite fax al numero 0121/236.234
- via email agli indirizzi:
  - Posta ordinaria: [clienti@aceapinerolese.it](mailto:clienti@aceapinerolese.it)
  - PEC [acea@postacert.aceapinerolese.it](mailto:acea@postacert.aceapinerolese.it)
- Di persona direttamente presso gli Sportelli siti in Via Vigone 42 – Pinerolo, aperti dal Lun al Ven, dalle 8.30 alle 16.30 con orario continuato

### Altre modalità di invio

È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo scritto anche senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi (necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta):

- a) Nome e cognome;
- b) Indirizzo di fornitura;
- c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) Servizio al quale si riferisce il reclamo scritto (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
- e) Codice Utente;
- f) Motivo del reclamo.