Modulo per Reclami e Richieste scritte di informazioni - Servizio Idrico Integrato

DATI RICHIEDENTE (a cui inviare riscontro reclamo)

_____ _____
Nome e Cognome *Luogo e Data di nascita*

_____ _____
Via, Civico, CAP, Città *Codice fiscale*

_____ _____ _____
Telefono *Cellulare* *Email / PEC*

in qualità di:

☐ Titolare fornitura ☐ Amministratore Condominio ☐ Rappresentante legale ☐ Altro _____
(inquilino, coniuge, familiare, ecc.)

DATI CONTRATTUALI

intestata a _____ codice contratto _____

indirizzo di fornitura _____

Codice fiscale /P. IVA _____

PRESENTA

☐ **Reclamo** ☐ **Richiesta informazione** relativo ad uno dei seguenti ambiti:

SERVIZIO CLIENTI
- ☐ Contratti *(ad es. disdetta, volture e subentri e relative tempistiche)*
- ☐ Informazioni/documentazione fornita

GESTIONE CREDITI
- ☐ Rateizzazione *(ad es. tempistiche di esecuzione delle prestazioni)*
- ☐ Sollecito di pagamento
- ☐ Morosità e sospensione *(ad es. procedure di morosità, sospensione/riattivazione fornitura)*

SEGMENTO IDRICO
- ☐ Preventivazione (*ad es. costi indicati nel preventivo, documentazione poco chiara)*
- ☐ Tempistiche di esecuzione delle prestazioni *(attivazioni, spostamenti)*
- ☐ Disfunzioni del servizio ☐ Perdita ☐ Sospensioni servizio idrico
- ☐ Pronto Intervento

SEGMENTO FOGNATURA E DEPURAZIONE
- ☐ Tempistiche di esecuzione delle prestazioni
- ☐ Disfunzioni del servizio ☐ Pronto Intervento

FATTURAZIONE
- ☐ Contestazione bolletta ☐ Lettura consumi ☐ Corresponsione indennizzi
- ☐ Mancato recapito postale bolletta ☐ Mancato recapito telematico (email) bolletta
- ☐ Ritardo recapito postale bolletta

COMUNICAZIONE
- ☐ Sportello on line *(ad es. poca fruibilità, malfunzionamento)*
- ☐ Sito Web *(ad es. poca fruibilità, malfunzionamento)*

CONTABILITÀ
- ☐ Rimborso nota credito

☐ ALTRO *(Descrivere nel campo che segue il motivo del reclamo/ richiesta informazione).*

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/279 e dalla normativa nazionale di armonizzazione.
Si veda specifica Informativa Utenti pubblicata sul sito istituzionale nella sezione "Privacy".

Modulo per Reclami e Richieste scritte di informazioni - Servizio Idrico Integrato

RICHIEDE VERIFICA FUNZIONAMENTO MISURATORE

☐Richiesta verifica funzionamento misuratore

La verifica funzionamento misuratore* (presso Laboratorio) ha i seguenti costi:

- costo prestazione: euro 198,00 (fino a DN 20 incluso) comprensivo di IVA al 10%
- costo prestazione: euro 275,00 (oltre DN 20) comprensivo di IVA al 10%

** Si rappresenta che il costo della prestazione, sopra riportato, sarà addebitato sulla prima bolletta utile solo se la verifica risulta conforme, ossia i valori riscontrati sono in linea con gli standard garantiti; di contro, se la verifica risulta non conforme, non sarà addebitato alcun importo*

DESCRIZIONE DEL MOTIVO DEL RECLAMO/RICHIESTA INFORMAZIONI

(Compilare la descrizione del reclamo in maniera dettagliata: ciò consentirà di individuare subito la causa e rispondere in modo puntuale e più rapidamente)

_____

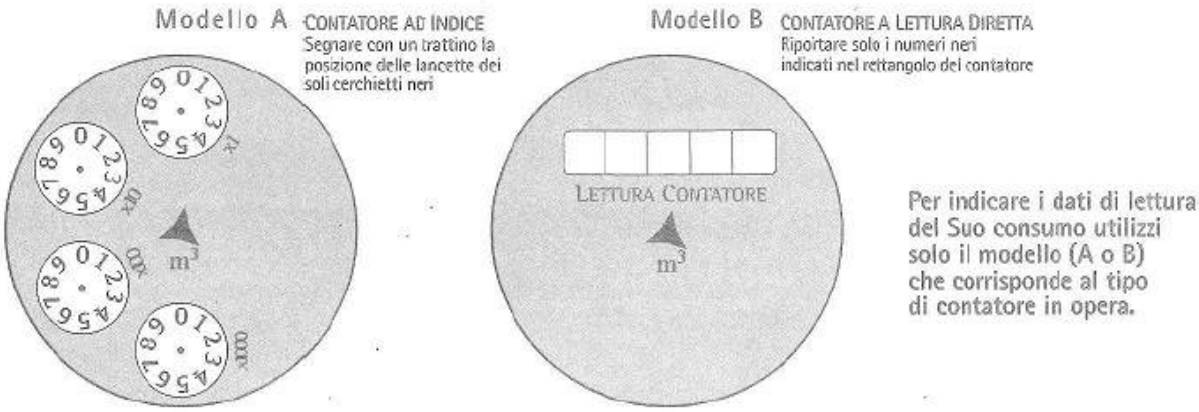
_____

_____

_____

_____

COMUNICARE LETTURA MISURATORE:



lettura eseguita il _____ ***firma (leggibile)***_____

Il sottoscritto, ai sensi degli artt.46 e 47 del DPR 445/2000 e s.m.i., è responsabile delle dichiarazioni fornite ed è consapevole delle responsabilità penali previste dall'art.76 del DPR 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni mendaci.

Data _____ ***Firma del Titolare fornitura o del Richiedente avente titolo*** _____

A cura dell'ufficio Servizio Clienti

Autenticazione della sottoscrizione

Attesto che la sottoscrizione delle sopraesposte dichiarazioni sono state apposte in mia presenza dal dichiarante, identificato previa esibizione del sotto-indicato documento di identità in corso di validità dotato di foto.

Documento d'identità dichiarante	Numero	Rilasciato da	Data rilascio	Luogo rilascio	

Salerno, _____ **l'incaricato** _____

Allegati:

☐ **copia documento di identità/riconoscimento** (non occorre per istanze presentate direttamente allo sportello o firmate digitalmente ai sensi dell'art. 24 del Codice Amministrazione Digitale)

☐ **delega** (se la richiesta non è presentata direttamente dall'intestatario della fornitura).

La segnalazione sarà immediatamente presa in carico dall'ufficio competente che avrà cura di rispondere secondo i tempi e le modalità previste dalla Carta dei Servizi della Società.

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/279 e dalla normativa nazionale di armonizzazione.
Si veda specifica Informativa Utenti pubblicata sul sito istituzionale nella sezione "Privacy".

Modulo per Reclami e Richieste scritte di informazioni - Servizio Idrico Integrato

Modalità di consegna

Il presente modulo potrà essere inoltrato, debitamente compilato e sottoscritto, unitamente ai relativi allegati, tramite una delle seguenti modalità:

1) via e-mail a **segreteria.si@grupposistemisalerno.it**
2) via PEC a **segreteria.serviziidrici@pec.grupposistemisalerno.it**
3) via fax al n. **0897726877**
4) via posta ordinaria a **Sistemi Salerno - Servizi Idrici S.p.A.** - Ufficio Protocollo - Viale Andrea De Luca n. 8 - 84131 SALERNO
5) presso gli sportelli fisici di Salerno ubicati in **Via Stefano Passaro n.1**, in **Via Trento n. 25**, in **Piazza XXIV Maggio n. 29** e in **Viale G. Verdi n. 1**:

   - dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 08:30 alle ore 13:00
   - dal lunedì al giovedì pomeriggio dalle ore 14:35 alle ore 16:15

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato secondo quanto previsto dal Reg. UE 2016/279 e dalla normativa nazionale di armonizzazione.
Si veda specifica Informativa Utenti pubblicata sul sito istituzionale nella sezione "Privacy".