

SERVIZIO IDRICO - MODULO RECLAMI GESTORI NON OBBLIGATI*(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)***DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA**

Nome e cognome / Ragione sociale

Cod. Fiscale / P.IVA

Rappresentante legale *(se applicabile, nome e cognome)*

Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

E-mail

DATI DELLA FORNITURA PER LA QUALE SI RICHIEDE SUPPORTO**Servizio oggetto del reclamo** Acquedotto Fognatura DepurazioneNome attuale gestore del
servizio idrico integrato / del
servizio di acquedotto *Nome gestore del servizio di fo-
gnatura e/o depurazione

Codice identificativo fornitura **

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

* nel caso in cui il servizio sia fatturato dal gestore dell'acquedotto, Indicare il gestore del servizio a cui si riferisce il reclamo

** Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Nuova pratica

Pratica già presentata con numero di riferimento SPEN

Allacciamenti e lavori

(Reclami su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)

Contratti

(Reclami relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro)

Fatturazione

(Reclami relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

Misura

(Reclami relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)

Morosità e sospensione

(Reclami relativi alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)

Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Reclami relativi al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)

Qualità tecnica

(Reclami relativi a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura)

Altro

(Reclami riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo *Descrizione dei fatti*)

Descrizione dei fatti (il motivo per cui si invia il reclamo e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Luogo e data

Firma dell'utente

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Descrizione dettagliata delle vicende occorse (se non già indicata esaustivamente nel campo *Descrizione dei fatti*)

N. 2 - Reclamo già inviato al gestore del servizio idrico integrato

N. 3 - Risposta eventualmente ricevuta dal gestore del servizio idrico integrato

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 4 - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette)

N. 5 - **Delega**: obbligatoria se la richiesta non è presentata dall'utente intestatario della fornitura

N. 6 - Altri documenti utili

DELEGA

(da compilare a cura dell'utente, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità dell'utente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

DELEGA

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Nome e cognome

Codice Fiscale

Indirizzo: Via / Piazza

Città

Prov.

CAP

Telefono fisso

Cellulare

E-mail

a proporre e a gestire la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma dell'utente

Firma del delegato

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.



PROCEDURA DI PRESENTAZIONE RECLAMI GESTORI NON OBBLIGATI, ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

CHI PUÒ PRESENTARE IL RECLAMO AL SERVIZIO RECLAMI SISTEMA IDRICO INTEGRATO

I reclami riguardanti il rispetto, da parte dei Gestori del Servizio Idrico Integrato, dei livelli qualitativi e tariffari nel settore idrico, di competenza dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente – ARERA (di seguito Autorità) possono essere presentati, anche attraverso loro delegati, **dagli utenti o dalle Associazioni che li rappresentano.**

LA PROCEDURA DI RECLAMO

Prima di presentare il reclamo allo Sportello consigliamo di consultare il sito www.sportelloperilconsumatore.it ed informiamo che è necessario:

- **presentare un reclamo scritto al Gestore**, con una modalità che consenta di provare la data del ricevimento (ad esempio, presentazione agli uffici del Gestore, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento; fax con ricevuta di trasmissione; posta elettronica o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato). Il recapito per l’invio del Gestore di reclami o di richieste di informazioni scritte è riportato, di norma, in bolletta;
- **attendere la risposta scritta** che il Gestore è tenuto a fornire (la risposta scritta motivata al reclamo deve essere fornita all’utente entro 30 giorni lavorativi).

Il reclamo può essere inoltrato allo Sportello:

- se sono trascorsi 30 giorni lavorativi e il Gestore non ha ancora fornito una risposta;
- se la risposta scritta ricevuta dal Gestore non è soddisfacente.
-

QUANDO NON SI PUÒ PRESENTARE RECLAMO ALLO SPORTELLO

Il reclamo allo Sportello **non può essere presentato**, se:

- il proprio Gestore è tra quelli obbligati a partecipare alle procedure attivate dagli utenti dinanzi al Servizio Conciliazione. Per verificare se il tuo gestore è tra gli obbligati consulta l’Elenco al seguente link https://www.arera.it/allegati/consumatori/GestoriObbligati_142-19.xlsx;
- per la medesima controversia, è pendente un procedimento giurisdizionale, una procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria o paritetica;
- la medesima controversia è già stata definita mediante una delle procedure sopra menzionate, indipendentemente dall’esito;
- il reclamo si riferisce ad aspetti non rientranti nelle competenze conferite dal legislatore all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente come, ad esempio, la materia fiscale;

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)

Per inviare e seguire on-line la gestione di controversie e richieste informazioni: www.sportelloperilconsumatore.it

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE c/o Acquirente Unico Spa Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma
controversie.sportello@acquirenteunico.it - info.sportello@acquirenteunico.it



COME PRESENTARE UN RECLAMO

I reclami sono **gestiti interamente on-line dopo essersi registrati al Portale Sportello sul sito www.sportelloperilconsumatore.it**. Per le utenze domestiche e condominiali è possibile inviare l'apposito MODULO RECLAMI, compilato in modo leggibile e completo, ai seguenti recapiti:

	Reclami e Segnalazioni	Richieste di informazioni
E-mail (<i>max 15MB</i>)	controversie.sportello@acquirenteunico.it	info.sportello@acquirenteunico.it
Posta	Sportello per il consumatore Energia e Ambiente Reclami e Segnalazioni Via Guidubaldo Del Monte 45 00197 Roma	Sportello per il consumatore Energia e Ambiente Informazioni Via Guidubaldo Del Monte 45 00197 Roma
Fax numeri verdi	800 185 024	800 185 024

SI PREGA DI UTILIZZARE UN UNICO CANALE DI INVIO

Nel reclamo **devono** essere presenti almeno:

- i dati identificativi dell'utente (l'intestatario della fornitura o il richiedente la fornitura/prestazione) e della fornitura (in particolare: l'indirizzo della fornitura idrica);
- in caso di reclamo presentato da un delegato, la delega scritta da parte del titolare della fornitura o del richiedente la fornitura/prestazione;

I dati di cui al primo punto sono di norma riportati in bolletta, che è quindi preferibile allegare.

- in caso di utente di una fornitura condominiale indicazione dell'indirizzo di fornitura e, qualora nella propria disponibilità, dati identificativi dell'intestatario della fornitura.

Al reclamo **devono** essere allegati anche:

- copia del reclamo inviato al Gestore e copia della risposta al reclamo da parte del Gestore (se ricevuta);
- copia integrale delle bollette contestate (se il reclamo riguarda una o più bollette).

A fronte di reclamo IRREGOLARE (ad esempio perché non è stato prima inviato un reclamo al gestore) o INCOMPLETO (ad esempio perché assenti informazioni indispensabili a gestirlo, come l'eventuale delega, indirizzo di fornitura, codice fornitura o perché mancano gli allegati sopra elencati), l'utente interessato viene informato con una lettera, in cui è anche indicato un termine per la regolarizzazione o il completamento del reclamo o tramite **Portale Clienti Sportello** o tramite il Modulo allegato.

CONSEGUENZE DEL RECLAMO

Lo Sportello fornisce le indicazioni necessarie per la soluzione delle problematiche e comunica gli esiti dell'attività svolta ai soggetti interessati; provvede altresì a segnalare all'Autorità eventuali comportamenti contrari alle disposizioni regolatorie da parte del Gestore;

La presentazione di un reclamo allo Sportello non comporta automaticamente l'apertura di un procedimento nei confronti del Gestore da parte dell'Autorità.

Per informazioni: **Numero verde 800 166 654** (lunedì-venerdì ore 8:00-18:00, escluso festivi)

Per inviare e seguire on-line la gestione di controversie e richieste informazioni: www.sportelloperilconsumatore.it

SPORTELLI PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE c/o Acquirente Unico Spa Via Guidubaldo Del Monte 45, 00197 Roma
controversie.sportello@acquirenteunico.it - info.sportello@acquirenteunico.it