Spett.le
IREN ACQUA S.p.A.
Via SS. Giacomo e Filippo, 7
16122 Genova

Modello Reclami - Servizio Idrico Integrato

Gentile Cliente,
per IREN ACQUA 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 disguido 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)

❏ Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc.)
❏ Letture del contatore
❏ Fatture, Consumi
❏ Contratti, Pagamenti, Rimborsi
❏ Contatti con il ns. personale
❏ Altro

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, ora ARERA, 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 IREN ACQUA S.p.A. presso la sede territoriale di Genova, Via SS. Giacomo e Filippo, 7 – 16122 Genova
- Inviando un fax corredato di fotocopia del documento d'identità, al seguente numero: 010/5586584
- Tramite internet compilando il modulo on-line sul sito: http://www.irenacqua.it
- Consegnandolo agli sportelli

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO
- IREN ACQUA S.p.A. risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'AEEGSI, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 23.12.2015 n. 655/15/R/idr e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.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 a IREN ACQUA 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 degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da IREN ACQUA S.p.A., i dati raccolti saranno trattati e conservati sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati secondo logiche strettamente inerenti la gestione del reclamo oggetto del presente modulo e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. 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. Per l'esercizio dei diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, il reclamante può rivolgersi al Titolare del trattamento dei dati inviando una comunicazione scritta all'indirizzo in Via SS. Giacomo e Filippo 7, 16122 - Genova, oppure tramite e-mail all'indirizzo privacy.irenacqua@gruppoiren.it