

MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - SERVIZI IDRICI

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Data di nascita
(gg-mm-aa)

Luogo
di nascita

Prov.

Codice Fiscale

Telefono fisso

Cellulare

Email

DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Acquedotto

Fognatura

Depurazione

Tipo Utenza

Domestica

Non domestica

Codice identificativo
fornitura *

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

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

DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Gestore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto
all'operatore (gg-mm-aa)

Codice identificativo attribuito al
reclamo dal Gestore *(se disponibile)*

Risposta a reclamo scritto NON ricevuta Ricevuta ma ritenuta
insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto
se ricevuta (gg-mm-aa)

Valore (stimato) della controversia

Argomento

ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto al Gestore coinvolto nella controversia e:

- aver atteso, almeno, 50 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta o, in alternativa,
- aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente;
- essere in possesso di un provvedimento di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

Allacciamenti e lavori

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

Contratti

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

Fatturazione

(Controversie relative 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

(Controversie relative 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

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

Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Controversie relative 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

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

Danni

(Controversia riguardante un cliente che ritiene di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato)

Altro

(Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti - specificare nel campo *Descrizione*)

DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

Descrizione (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Richieste del cliente

Incontro virtuale

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Tutto il giorno

Pomeriggio
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Altro - dettagliare nel campo *Altra disponibilità*
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

N. 2 - Copia del reclamo inviato al Gestore del servizio oggetto della controversia o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato al Gestore

N. 4 - Copia risposta del Gestore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

N. 5 - Dichiarazioni del cliente

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili