

ALTO LURA S.R.L.

Carta dei servizi

- **Approvata con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del 15/12/2009**
- **Modificata con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del 25/05/2010;**
- **Modificata con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del 26/07/2011;**
- **Modificata con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del 08/04/2013;**

1. Presentazione

La Carta dei servizi costituisce una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra ALTO LURA S.r.l. e gli utenti. Permette di conoscere ciò che ciascuno deve attendersi all'azienda e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

In particolare la Carta si prefigge il raggiungimento di due obiettivi principali:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti
- miglioramento del rapporto tra gli utenti e ALTO LURA S.r.l.

Più nello specifico, la presente carta fissa i principi per l'erogazione dei servizi di collettamento intercomunale e depurazione, ed i relativi standard di qualità che l'azienda ALTO LURA S.r.l. s'impegna a rispettare.

Dal momento che la condivisione è un aspetto fondamentale di una carta dei servizi, la presente viene trasmessa alle principali associazioni di tutela dei consumatori di Como e all'Autorità d'Ambito di Como e verrà riportata all'approvazione del CdA con le eventuali indicazioni segnalate dalle associazioni e dall'Autorità.

La Carta indicherà tutte le associazioni dei consumatori che avranno condiviso la stessa.

La presente carta è stata approvata da ALTO LURA S.r.l. in data 15/12/2009, la società si impegna ad aggiornarla, con contestuale revisione degli standard, dopo l'eventuale intervento delle associazioni di consumatori e dell'Autorità d'Ambito di Como alle quali la presente carta viene trasmessa.

È previsto l'aggiornamento annuale, il primo a decorrere dal 01/01/2011, della carta, con contestuale revisione degli standard. In tali occasioni saranno preventivamente consultate le associazioni di tutela dei consumatori. Eventuali variazioni e/o integrazioni saranno preventivamente approvate dall'Autorità d'Ambito di Como prima di essere applicate e divulgate.

Le variazioni significative saranno rese note mediante comunicazione scritta all'indirizzo di recapito delle bollette e mediante avviso pubblicato sulla stampa locale.

La carta dei servizi può essere richiesta gratuitamente all'azienda ALTO LURA S.r.l.:

- presso il servizio clienti, telefonando al n°031480698;
- scaricandola direttamente dal sito dell'azienda ALTO LURA S.r.l. www.altolura.it .

2. L'AZIENDA E I SUOI SERVIZI

Il Prefetto di Como, in data 22 maggio 1972, approvò con apposito decreto, la costituzione tra i Comuni di Lurate Caccivio, Bulgarograsso ed Oltrona San Mamette del "Consorzio per la costruzione e gestione di un impianto di raccolta e di depurazione delle acque luride".

Il Comune di Lurate Caccivio fu nominato Comune capo-consorzio con l'obbligo di mettere a disposizione i locali per la Sede Consortile. Nel 1979 venne ammesso a partecipare a questo Consorzio anche il Comune di Villa Guardia.

Lo stesso Prefetto, in data 11 giugno 1975, approvò la costituzione tra i Comuni di Olgiate Comasco e Beregazzo con Figliaro del "Consorzio per la realizzazione di un impianto di depurazione e la costruzione dei collettori di raccolta e scarico delle acque di rifiuto".

Alla fine del 1980 tutti e sei i Comuni facenti parte dei due Consorzi deliberarono, attraverso i rispettivi Consigli Comunali, di costituire tra di essi un unico "Consorzio per la raccolta e depurazione delle acque reflue", approvandone lo Statuto, e la regione Lombardia, con deliberazione n. III/7576 del maggio 1981 approvò la costituzione tra i Comuni di Lurate Caccivio, Bulgarograsso, Oltrona San Mamette, Villa Guardia, Olgiate Comasco e Beregazzo con Figliaro del Consorzio stesso, dichiarando contestualmente la cessazione dei due Consorzi precedenti. I sei Comuni divennero quindi soci, con quote diverse a seconda delle utenze servite del Consorzio per la raccolta e la depurazione di acque reflue bacino imbrifero ALTO LURA e lo sono tuttora.

In data 25 luglio 2006, il Consorzio per la raccolta e la depurazione di acque reflue bacino imbrifero ALTO LURA si è trasformato in Società a Responsabilità Limitata, assumendo la denominazione di ALTO LURA S.r.l.

In data 29 ottobre 2007 il Consorzio tra i comuni di Gironico e Parè, che gestiva un tronco di collettore di ca. 4 km afferente nel collettore di ALTO LURA S.r.l. si è sciolto ed ha conferito reti e impianti ad ALTO LURA S.r.l. Anche il Comune di Solbiate ha conferito un tronco di fognatura ed è divenuto socio della società. Da quella data, pertanto, i soci di ALTO LURA S.r.l. sono i seguenti 9 Comuni: Beregazzo con Figliaro, Bulgarograsso, Gironico, Lurate Caccivio, Olgiate Comasco, Oltrona San Mamette, Parè, Solbiate e Villa Guardia.

In data 19 luglio 2011, dando piena esecuzione ai Lodi Arbitrali, ALTO LURA S.r.l. Ha riscattato ed è divenuta proprietaria dell'impianto di depurazione di Bulgarograsso e lo gestisce direttamente.

Gli Organi Rappresentativi della società sono: l'Assemblea, composta dai Sindaci pro-tempore dei Comuni soci e il Consiglio di Amministrazione, costituito da tre rappresentanti.

L'ALTO LURA S.r.l. è titolare, attraverso il suo Presidente, dell'Autorizzazione allo scarico nel Torrente Lura di acque reflue provenienti dall'impianto di depurazione sito nel Comune di Bulgarograsso per un quantitativo medio su base annua di 22.000 metri cubi al giorno in tempo secco. Tale autorizzazione è rilasciata dal Settore Ecologia e Ambiente della Provincia di Como.

I collettori della società ALTO LURA S.r.l. hanno una lunghezza di circa 32 km e garantiscono la depurazione degli scarichi civili ed industriali dei nove Comuni soci.

L'impianto tratta scarichi civili, industriali e meteorici, provenienti dal collettore intercomunale che raccoglie le fognature comunali, per un volume annuo pari a ca. 10.000.000 di mc.

La sede legale della società è in via E. Toti, 4 Bulgarograsso.

ALTO LURA S.r.l. è una società che opera nel campo ambientale e gestisce il collettamento e la depurazione delle acque reflue, industriali e civili, del bacino intercomunale dell'ALTO LURA, comprendente i Comuni di Lurate Caccivio, Olgiate Comasco, Villa Guardia, Bulgarograsso, Oltrona San Mamette, Beregazzo con Figliaro, Gironico, Parè e Solbiate. Tale bacino ha superficie pari a circa 40 Km².

Il servizio svolto ha, quale principale scopo, anche mediante un controllo analitico delle acque mirato al controllo delle sostanze inquinanti, la salvaguardia della qualità del torrente Lura, che attraversa il territorio da nord verso sud sino ad immettersi nel torrente Lambro.

La raccolta e l'allontanamento dei reflui avviene tramite l'innesto nel collettore di ALTO LURA S.r.l. delle reti fognarie comunali gestite dalle stesse Amministrazioni o da società di gestione, quindi le acque vengono convogliate all'impianto di Bulgarograsso, dove avviene il servizio depurativo.

Fra le competenze della società rientrano, oltre alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e dell'impianto di depurazione, anche la progettazione e la realizzazione di nuovi tratti, adeguamenti dell'impianto onde consentire il rispetto dei limiti imposti dalla normativa nazionale e regionale, nonché il rilascio dei pareri richiesti dall'A.A.T.O. per lo scarico di nuove utenze industriali e l'istruttoria

amministrativa delle istanze di allaccio e scarico civili. Vengono, inoltre, svolte campagne di monitoraggio, analisi e controllo ambientale, il tutto mirato all'ottimizzazione del servizio e dell'ambiente che ci circonda.

L'impianto di depurazione di Bulgarograsso, posto a valle del bacino, raccoglie e depura tutti i reflui provenienti dal collettore intercomunale.

Le caratteristiche dell'impianto sono quelle tipiche di un impianto chimico/fisico:

- grigliatura grossolana
- sollevamento
- rimozione materiale lapideo
- grigliatura fine
- dissabbiatore
- denitrificazione
- ossidazione biologica
- decantazione secondaria
- filtrazione su sabbia
- ozonazione
- digestione fanghi di supero
- ispessimento fanghi
- disidratazione fanghi.

Le acque reflue urbane affluenti all'impianto dal collettore consortile sono composte da:

- · acque reflue domestiche
- · acque reflue industriali
- · acque meteoriche di dilavamento
- · acque estranee.

L'Azienda ALTO LURA S.r.l. nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:

tale principio si esplica nel garantire l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, ed in particolare nel garantire uguale trattamento agli utenti, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Continuità:

costituisce impegno prioritario dell'azienda erogatrice del servizio garantire un servizio continuo e regolare ed evitare eventuali disservizi, o ridurne la durata;

qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti utilizzati, l'erogatore del servizio si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

Partecipazione:

l'erogatore del servizio ha il dovere di fornire all'utente le informazioni che lo riguardano;

quest'ultimo può avanzare, singolarmente o tramite le associazioni che rappresentano interessi collettivi, proposte, suggerimenti ed ha il diritto ad avere le informazioni che lo riguardano e può inoltrare reclami;

per gli aspetti di relazione con l'utente, l'azienda erogatrice del servizio garantisce l'identificabilità del personale e individua i responsabili delle strutture.

Cortesia:

l'erogatore del servizio si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza:

l'erogatore del servizio persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:

l'erogatore del servizio pone la massima attenzione alla chiarezza e alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

3. TUTELA DEL CLIENTE

Accessibilità al servizio

Per consentire l'accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto, ALTO LURA S.r.l. garantisce le seguenti modalità:

SERVIZIO	ACCESSO
Ufficio relazioni con l'utenza	Via Varesina, 126/B – Villa Guardia (CO) Orari: 08.30-12.00 / 14.00-17.00 dal Lunedì al Venerdì Telefono: 031480698 - 031931352 Fax: 0314860436 E-mail: info@altolura.it -

	altolura@pec.altolura.it
Sito internet	www.altolura.it

ALTO LURA S.r.l. risponderà alle richieste di informazioni, di pareri, di autorizzazioni pervenute per iscritto entro 30 giorni decorrenti dall'arrivo della richiesta dell'utente (farà fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo all'erogatore).

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale dell'azienda ALTO LURA S.r.l. concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con il cliente: l'erogatore del servizio richiede una disponibilità all'utente non superiore a 4 ore.

Continuità del servizio

ALTO LURA S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, assicurando la reperibilità sull'impianto di depurazione 24 ore su 24 in ogni giorno dell'anno per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni.

La mancanza del servizio potrà essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio stesso.

In caso d'interruzione del servizio, saranno fornite adeguate e tempestive informazioni all'utenza. ALTO LURA S.r.l. limiterà al minimo necessario i tempi di disservizio compatibilmente con i problemi tecnici insorti.

Pronto intervento: l'azienda dispone di un servizio di Pronto Intervento di reperibilità attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, che si attiva automaticamente non appena si determina un guasto sull'impianto.

Si indicano di seguito i tempi d'intervento garantiti dall'azienda:

- il tempo massimo di primo intervento in caso di situazioni di pericolo, connesse anche al determinarsi di situazioni di qualità dell'acqua nocive per la salute umana, è stabilito in 2 ore;
- il tempo massimo dalla segnalazione di primo intervento, in caso di guasto del contatore o di altri apparecchi accessori installati fuori terra, è stabilito in 12 ore;

- il tempo massimo, dalla segnalazione, di primo intervento in caso di guasto o occlusione di tubazione o canalizzazione interrata è stabilito in 4 ore;
- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto a seguito di guasto è stabilito in 24 ore;
- il tempo massimo per l'avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti è stabilito in 24 ore.

L'intervento è immediato, compatibilmente con altri interventi della stessa gravità eventualmente già in corso.

Il mancato rispetto di queste scadenze temporali determina il riconoscimento a favore dell'utente di un rimborso forfetario pari a € 250,00.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I tempi di prestazione sopra indicati sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare scadenze garantite o già comunicate, la società comunicherà tempestivamente all'utente il nuovo termine e il motivo del rinvio.

5. RECLAMI

I reclami rappresentano un diritto fondamentale che gli utenti possono esercitare nei confronti dell'erogatore del servizio e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultimo.

Gli utenti possono presentare reclamo qualora riscontrino ritardi, inadempienze o in generale un cattivo funzionamento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o per iscritto.

a) Reclamo verbale

Nel caso di reclamo fatto di persona, l'utente si reca presso gli uffici di ALTO LURA S.r.l. siti in Via Varesina, 126/B – Villa Guardia (CO);

Il dipendente redige il verbale che dovrà essere sottoscritto dall'utente. L'utente deve inoltre fornire tutti gli elementi e la documentazione in suo possesso attinente l'oggetto del reclamo, al fine di consentire all'ufficio l'espletamento dell'istruttoria. Una copia del verbale deve essere consegnata all'utente.

b) Reclamo scritto

I reclami scritti devono essere effettuati attraverso la presentazione di apposita richiesta da inviare al seguente indirizzo, ALTO LURA S.r.l., via Varesina, 126/b 22079 - VILLA GUARDIA (CO), anche via fax 0314860436 o mail: info@altolura.it - altolura@pec.altolura.it

Per facilitare gli utenti è stato predisposto il modulo allegato alla presente carta dei servizi. Si sottolinea che l'utilizzo del modulo non è obbligatorio dato che l'utente può formulare le proprie proposte, segnalazioni e/o reclami ricorrendo anche altri strumenti, come un normale foglio di carta.

Lo stesso modulo è altresì reperibile presso il sito internet, www.altolura.it e può essere richiesto al seguente indirizzo di posta elettronica info@altolura.it - altolura@pec.altolura.it.

I reclami scritti devono essere corredati delle informazioni e dei documenti che possono servire per ricostruire ed accertare la fondatezza del richiamo stesso e presentati entro 30 giorni dal verificarsi dell'evento (fa fede la data di spedizione o del protocollo di ingresso dell'erogatore in caso di recapito diretto).

L'utente ha la possibilità di integrare la documentazione in un momento successivo; in tale caso i tempi di risposta da parte dell'Azienda decorrono dalla presentazione della documentazione integrativa.

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'azienda ALTO LURA S.r.l. erogatrice del servizio possono rivolgersi all'Autorità d'Ambito ed alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Risposta

Entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione del reclamo, o dalla data di ricezione della documentazione integrativa, ALTO LURA S.r.l. s'impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti e a fornire i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Se la complessità della richiesta non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente verrà tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo.

Tutta la corrispondenza dovrà riportare l'indicazione del referente della pratica e del responsabile dei rapporti con l'utenza ed il numero telefonico interno aziendale.

Nel caso in cui non sia stata attivata alcuna procedura di conciliazione, l'azienda si impegna comunque a partecipare ad eventuali tentativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivate dall'utente.

6. RESOCONTO ANNUALE

ALTO LURA S.r.l. predispone annualmente entro 31/3 un resoconto a seguito di confronto con le associazioni di tutela dei consumatori coinvolte in sede di redazione della Carta stessa e con l'Autorità d'Ambito di Como.

Il resoconto contiene la valutazione del raggiungimento di tutti gli obiettivi di qualità del servizio indicati nella Carta, gli indici sui tassi di reclamo, il confronto con i dati precedentemente riscontrati, la valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni; è a disposizione degli utenti che ne fanno richiesta.

L'azienda ALTO LURA S.r.l. è tenuta a tenere traccia di ogni reclamo presentato, attraverso la registrazione al protocollo aziendale, evidenziando:

- a) la data di presentazione del medesimo;
- b) l'autore del reclamo;
- c) la data di invio della risposta motivata;
- d) i numeri di protocollo della corrispondenza relativa al reclamo;
- e) la soluzione del problema e la data della stessa;
- f) quant'altro necessario per ricostruire la procedura di evasione del reclamo.

7. RIMBORSI ED INDENNIZZI

Oltre quanto già indicato nel capitolo 3 della presente Carta ALTO LURA S.r.l. riconosce agli utenti un risarcimento automatico qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause imputabili direttamente all'erogatore, dei seguenti standard:

- | | |
|---|-----------|
| - Ritardo nella risposta alle richieste scritte | € 50,00; |
| - Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati | € 100,00; |
| - Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati | € 100,00; |

- Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento € 250,00;
- Errori di fatturazione € 20,00;

L'importo viene accreditato sulla prima bolletta utile o in altra forma di accredito ritenuta opportuna.

Per ottenere tale rimborso, l'utente dopo la compilazione del modulo unico allegato al presente documento provvede alla sua trasmissione (posta, fax e-mail).

Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 30 giorni da quando l'azienda ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. In caso contrario sarà data comunicazione scritta e motivata all'utente.

A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso.

Il rispetto dei 30 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'azienda sia in possesso del presente modulo compilato in tutte le sue parti da parte del cliente in o comunque di tutte le informazioni in esso previste. Se l'azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.

Casi di esclusione del diritto all'indennizzo

ALTO LURA S.r.l. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi di cui al precedente paragrafo qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, sia riconducibile ad una delle seguenti cause:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti di terzi;
- b) cause imputabili all'utente, quali la sua mancata presenza ad un appuntamento concordato con ALTO LURA S.r.l. per l'effettuazione di sopralluoghi necessari all'esecuzione della prestazione richiesta o per l'esecuzione della prestazione stessa, ovvero qualsiasi altro fatto imputabile all'utente.

Inoltre ALTO LURA S.r.l. non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti.

Qualora si verificano disservizi imputabili ad azioni di soggetti terzi diversi dall'erogatore ALTO LURA S.r.l., questi si impegna comunque a fornire i dati e le informazioni in proprio possesso a tutti gli utenti che ne facciano richiesta.

8. TARIFFE, FATTURAZIONE, CONTESTAZIONE SUL PAGAMENTO

La tariffa della depurazione civile è calcolata sul consumo di acqua dal gestore del servizio idrico che, ai sensi di legge, emette la bolletta secondo le modalità stabilite dallo stesso.

La tariffa relativa al collettamento e alla depurazione è applicata da ALTO LURA S.r.l. nel rispetto della normativa nazionale e regionale e seguendo le politiche tariffarie dettate dal C.I.P.E., dall'A.E.E.G. e dagli organismi competenti.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

La rettifica di fatturazione avviene qualora vengano individuati errori in eccesso o in difetto nei consumi, l'individuazione e correzione degli stessi avverrà d'ufficio.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, la rettifica avverrà entro 30 giorni (farà fede il timbro postale o, in caso di presentazione direttamente agli uffici dell'azienda, la data di protocollo della comunicazione), per le modalità di presentazione del reclamo si veda il capitolo 5.

La rettifica della fatturazione e il relativo rimborso saranno effettuati con la fattura successiva, salvo espressa richiesta da parte dell'utente.

9. DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

È assicurato a ciascun utente che abbia un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento del quale è richiesto l'accesso e, alle stesse condizioni, anche ai soggetti portatori di interessi diffusi o collettivi, il diritto di accedere ai documenti amministrativi detenuti dall'azienda, in conformità alla l. 7 agosto 1990, n. 241 e sm.i. e al d.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

La richiesta di accesso deve essere motivata e presentata a:

ALTO LURA S.r.l.

via Varesina, 126/b

22079 – VILLA GUARDIA (CO)

info@altolura.it - altolura@pec.altolura.it - www.altolura.it

La società provvede a consentire l'accesso entro 30 giorni dalla richiesta scritta.

Il diritto di accesso può essere esercitato in via informale mediante richiesta, anche verbale, all'ufficio. Il richiedente deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta,

dimostrare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri di rappresentanza del soggetto interessato.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, sussistendone i presupposti, è accolta mediante indicazione della pubblicazione contenente le notizie, esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea.

La società, qualora in base al contenuto del documento richiesto riscontri l'esistenza di controinteressati, invita l'interessato a presentare richiesta formale di accesso.

In questo caso dopo aver informato i controinteressati provvederà, sussistendone i presupposti, entro 40 giorni dalla richiesta scritta.

MODULO UNICO PER RECLAMI, RIMBORSI, SEGNALAZIONI

(da compilare nelle parti di interesse)

Spett.le
ALTO LURA S.r.l.
via Varesina 126/b
22079 Villa Guardia
fax: 0314860436
info@altolura.it-
altolura@pec.altolura.it.

Il sottoscritto _____

indirizzo _____

telefono _____

PARTE PRIMA: RECLAMI

desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i (*barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni*)

A	<input type="radio"/>	Ritardo nella risposta alle richieste scritte
B	<input type="radio"/>	Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
C	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
D	<input type="radio"/>	Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
E	<input type="radio"/>	ritardo sul tempo di preventivazione
F	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di allacciamento fognatura
G	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di attivazione/riattivazione del servizio
H	<input type="radio"/>	Ritardo sul tempo di cessazione del servizio
I	<input type="radio"/>	Mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio
L	<input type="radio"/>	Errori di fatturazione
M	<input type="radio"/>	Altro reclamo
N	<input type="radio"/>	Note al reclamo

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo (*barrare l'opzione scelta e scrivere numero/indirizzi*)

- via fax al seguente numero: _____
- via e-mail al seguente indirizzo: _____
- con lettera al seguente indirizzo: _____

Si allega in fotocopia la seguente documentazione:

PARTE SECONDA: RIMBORSI

(Per i reclami della parte prima A,B,C,D,E,F,G,H,I e L è previsto un rimborso automatico. Barrare la modalità di pagamento prescelta)

Per il rimborso scelgo la seguente modalità di pagamento:

- assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente indirizzo:

- bonifico bancario: Banca (nome e sede)

Iban _____

beneficiario: _____

- bonifico postale:

Posta (sede) _____

CAB _____ ABI _____ CIN _____ C/C N. _____

Note:

PARTE TERZA: SEGNALAZIONI

Desidero presentare la seguente segnalazione:

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. LGS. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente dell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____

Firma _____

Attenzione: anche se si compila anche solo una parte del modulo, è necessario firmare per il consenso al trattamento dei dati; altrimenti la richiesta non può essere evasa.