

## PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI

Il reclamo è una comunicazione scritta con cui l'utente può inoltrare a questa società una lamentela perché il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla carta dei servizi ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale.

Per l'inoltro di un reclamo l'utente può utilizzare l'apposito "Modulo reclamo" che trova pubblicato alla sezione "Sportello web - Moduli" sul sito <https://www.acquedottopiana.it/modulistica-servizi-idrici-integrati> oppure può inviare una comunicazione contenente almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (S.I.I. o singoli servizi che lo compongono);
- e) codice utente
- f) motivo del reclamo.

L'utente dopo aver sporto reclamo ad Acquedotto della Piana S.p.A. e qualora non si ritenga soddisfatto della risposta fornitagli o comunque in caso di controversie non risolte nel termine previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato, può chiedere all'Ente di Governo dell'Ambito di attivarsi per giungere ad un accordo bonario della controversia. L'EGAt5 esamina solo le segnalazioni pervenute in forma scritta per lettera o e-mail.

Qualora l'utente non ritenga soddisfacenti le risposte ottenute dal Gestore, può rivolgersi allo sportello per il consumatore ARERA – Reclamo di II istanza.

L'utente può altresì rivolgersi allo Sportello per il Consumatore ARERA come indicato sul sito ARERA [www.arera.it](http://www.arera.it) nell'area "Arera per il Consumatore".

Recapiti dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente

Link: <https://www.arera.it/it/callcenter.htm>



[www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

 numero verde 800166654