

## MODULO RECLAMI E RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

### Servizio idrico integrato

Gentile Cliente,

per le aziende del Gruppo Iren è fondamentale mantenere la fiducia degli Utenti ed è per questo che ci impegniamo ogni giorno a migliorare la qualità del servizio fornito. A tal fine ricordiamo 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 e/o depurazione, che non è stato possibile risolvere tramite i nostri canali di contatto, può compilare il presente modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti; potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Le ricordiamo che, in alternativa all'invio del modulo, il reclamo può essere inoltrato anche in modalità telematica compilando la richiesta WEB al link <https://www.arcareggio.it/per-i-clienti/le-tue-richieste.html>

### TIPO DI RICHIESTA

☐ Richiesta scritta di informazioni ☐ Reclamo

Il sottoscritto (Nome Cognome):

Nato/a a: il:

Codice fiscale:

Tel.: Cell.: E-Mail:

In qualità di:

☐ Intestatario dell'utenza ☐ Rappresentante legale della società  
☐ Amministratore del condominio ☐ Altro

### IL RECLAMO/RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI RIGUARDA

Dati relativi alla fornitura:

Codice contratto: Codice PDF (Punto di fornitura):

Via: Nr.: Cap:

Comune: Prov.:

MATRICOLA DEL CONTATORE:

LETTURA DEL CONTATORE:

DATA LETTURA: /

Tipo di servizio: (selezionare il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati)

☐ Servizio idrico integrato ☐ Solo servizio idrico ☐ Solo fognatura ☐ Solo depurazione

### OGGETTO (SELEZIONARE L'ARGOMENTO)

☐ Interventi o lavori richiesti (preventivi, spostamenti, verifiche, ecc) ☐ Contratti, pagamenti, rimborsi  
☐ Letture del contatore ☐ Contratti con il ns. personale  
☐ Fatture, consumi ☐ Altro

Descrizione

☐ Richiedo inoltre la verifica del misuratore

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 vigore, reperibile sul sito internet al link [www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua/servizi-sul-territorio.html](http://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/acqua/servizi-sul-territorio.html) in base a quanto previsto dall'art. 28.3 della Del. ARERA 655/15/R/idr.

## MODALITÀ TRAMITE LA QUALE SI DESIDERA RICEVERE LA RISPOSTA

☐ Posta elettronica

E-Mail/PEC:

☐ Posta ordinaria

Presso:

Via:

Nr.:

Comune:

Cap:

Prov.:

Luogo e Data:

/ /

Firma leggibile:

## ALLEGATI

- Copia di un documento d'identità in corso di validità (obbligatorio)

## RESTITUZIONE

Il modulo, compilato in ogni sua parte, datato e firmato, può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- tramite posta ordinaria a Reggio Emilia a ARCA S.r.l. c/o Iren Acqua Reggio S.r.l. Via Nubi di Magellano 30, 42123 Reggio Emilia
- consegnandolo presso uno degli sportelli territoriali.

## NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEL RECLAMO - RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

- Il Gestore risponderà al reclamo secondo i tempi e le modalità stabilite dall'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](http://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 l'Utente finale di inviare 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 dell'Utente 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 a seconda del servizio idrico integrato da ARCA S.r.l. per la gestione del reclamo relativo al servizio.

I dati personali saranno 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. Informativa completa nella sezione "Privacy e Cookie Policy" del sito <https://www.arcareggio.it/privacy-e-cookie-policy.html> ("Informativa sul trattamento dei dati personali degli utenti")