MODULO DI SEGNALAZIONE / RECLAMO DI SECONDO LIVELLO

Nota Bene:

- I campi contrassegnati con l'asterisco (*) sono obbligatori, pena esclusione della presa in carico della segnalazione.
- Deve essere allegato al presente modulo il **documento di identità** del richiedente.
- Il modulo compilato è da inviare via mail o PEC ad ATERSIR all'indirizzo: **dgatersir@pec.atersir.emr.it**
- Qualora la segnalazione/reclamo fosse presentata tramite l'assistenza di un'Associazione dei consumatori al modulo dovrà essere allegato il documento di delega all'Associazione.

1. DATI ANAGRAFICI E DELL'UTENZA

Tipologia di utenza *

☐ Utenza Domestica ☐ Utenza Non Domestica

Nome e Cognome / Ragione Sociale *

Codice Fiscale / Partita IVA * (solo per utenze non domestiche)

Indirizzo di residenza/sede legale (Via/P.zza, n., CAP, Comune, Prov.) *

Indirizzo dell'utenza (se diverso da residenza)

Codice Utente / Codice Contratto *
(rilevabile in bolletta)

Telefono / Cellulare *

E-mail *

PEC

---

2. INQUADRAMENTO DELLA SEGNALAZIONE

Gestore del Servizio Idrico coinvolto *

Nota: Il Gestore è il soggetto che gestisce l'intero ciclo dell'acqua (acquedotto, fognatura e depurazione) nel tuo Comune, ed emette la bolletta dell'acqua. Alcuni esempi non esaustivi di Gestori sono: HERA, CADF, AIMAG, ecc. Per maggiori informazioni visita il nostro sito ATERSIR nella sezione Servizio Idrico.

Tipologia di disservizio / oggetto della richiesta (Barrare una sola opzione) *

AREA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - OPERATIVO E CONTRATTUALE

- ☐ 1. Qualità contrattuale, ritardi risposte reclami di 1° livello, indennizzi RQSII e morosità
- ☐ 2. Allacciamenti, preventivi e spese tecniche / spostamento contatore
- ☐ 3. Qualità tecnica (bassa/alta pressione, torbidità acqua, continuità del servizio, problemi al contatore)
- ☐ 4. Fognatura, depurazione, acque meteo, allagamenti, cattivi odori
- ☐ 5. Richiesta estensione rete e programmazione opere
- ☐ 6. Concessioni di Derivazione (Sorgenti e Pozzi)
- ☐ 7. Finanziamenti Pubblici (PNRR, PNIISSI, FSC)
- ☐ 8. Rapporti con i Comuni e Cabine di Regia
- ☐ 9. Altro disservizio operativo e contrattuale non elencato (specificare brevemente):

_____

AREA REGOLAZIONE - TARIFFE, CONTENZIOSI E TUTELA UTENZA

- ☐ 10. Macro-tariffe, conguagli ARERA, problematiche Fondo Fughe o Bonus Idrico ISEE, tematiche inerenti la bollettazione
- ☐ 11. Controversie contrattuali complesse (contenziosi legali in corso)
- ☐ 12. Esposto sulla condotta del Gestore e tutela generale dell'utenza (D.Lgs. 201/2022)
- ☐ 13. Altro disservizio su tariffe, contenziosi e tutela utenza non elencato (specificare brevemente):

_____

ATTENZIONE: CASISTICHE NON DI COMPETENZA ATERSIR (IMPROCEDIBILI)

NON UTILIZZARE QUESTO MODULO PER:

- **Servizi di lettura contatori:** ATERSIR non è competente per la gestione diretta dei servizi di lettura. Contattare il Gestore.
- **Guasti o perdite su impianti privati / autoclavi condominiali:** La competenza per guasti a valle del contatore è privata o condominiale.
- **Pulizia caditoie stradali o emergenze sanitarie:** Competenza del Comune (caditoie) o della USL (salute pubblica).
- **Risarcimento danni in denaro per allagamenti o sinistri:** Le richieste di risarcimento danni vanno indirizzate all'Ufficio Sinistri del Gestore o al Giudice Civile.

3. DETTAGLIO ISTRUTTORIO E CONTATTO CON IL GESTORE

Data di invio del reclamo di 1° livello al Gestore *

_____ / _____ / _____

Esito del 1° livello col Gestore *

- ☐ Il Gestore NON ha risposto entro 30 gg
- ☐ Il Gestore ha risposto (insoddisfacente)

Canale utilizzato con il Gestore *

☐ PEC ☐ Raccomandata ☐ Form Sito Gestore ☐ E-mail ☐ Sportello ☐ Telefono

Descrizione del disservizio segnalato *

Nota: Per consentirci di intervenire, descrivi i fatti in modo oggettivo ed evita sfoghi generici. Indica chiaramente cosa sta succedendo, il luogo esatto e quando si verifica il problema. Non importa se sarai sintetico o prolisso: l'importante è che la descrizione sia chiara. Se necessario potrai allegare anche altra documentazione importante per comprendere il problema.

4. ALLEGATI OBBLIGATORI E DICHIARAZIONI *

Da allegare alla presente PEC (barrare i documenti allegati):

☐ **Copia del reclamo inviato al Gestore** (od Ordine di Lavoro/Ricevuta) *
(Nel caso di contatto telefonico/allo sportello allegare una sintesi scritta direttamente dall'utente, che contenga anche tutte le informazioni utili ad identificare la chiamata/accesso allo sportello come data, ora, Numero di Ticket, Codice Pratica, ecc.)

☐ **Documento di identità del richiedente***

☐ Copia della risposta del Gestore (se ricevuta)

☐ In caso di presentazione della segnalazione/reclamo da parte di un'Associazione dei consumatori, delega da parte dell'Utente e documento di identità dell'esponente dell'Associazione che presenta il reclamo

Eventuale ulteriore documentazione o materiale fotografico (Specificare):

☐ _____

Dichiarazioni formali *:

☐ **Dichiaro di aver già presentato formale reclamo** al Gestore e che sono trascorsi più di 30 giorni o che la risposta ricevuta* è insoddisfacente.

☐ **Presa visione dell'Informativa privacy**

Dichiarando di aver preso visione dell'Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), sono consapevole che i dati sopra riportati saranno acquisiti da ATERSIR, in qualità di Titolare del trattamento, al solo fine di avviare e gestire il procedimento di segnalazione. Il conferimento dei dati è necessario per la gestione della richiesta. In ogni momento potrò esercitare i diritti previsti dagli artt. 15 e seguenti del GDPR scrivendo ai contatti indicati nell'informativa estesa presente sul sito istituzionale.

_____ _____

Luogo e Data

Firma dell'Utente

O in alternativa

_____

Firma del Rappresentante dell'Associazione dei consumatori