

Nota informativa reclami, richieste scritte e rettifiche di fatturazione

Un reclamo, o una richiesta scritta di informazioni o di rettifica di fatturazione, può essere presentato:

- di persona presso gli sportelli;
- via lettera intestata a Acqua Novara.VCO S.p.A. - via L. Triggiani n. 9 - 28100 Novara (NO);
- via FAX al numero 0321.458729;
- via PEC all'indirizzo reclami@pec.acquanovaravco.eu (con oggetto: RECLAMO oppure RETTIFICA di FATTURAZIONE oppure INFORMAZIONE);
- tramite lo Sportello on line.

Al fine, di semplificare la prassi di reclamo/richiesta scritta di informazioni/rettifiche di fatturazione, Acqua Novara.VCO mette a disposizione degli utenti i moduli dedicati, da compilare e da trasmettere ai riferimenti indicati per:

1. richiedere informazioni
2. richiedere la rettifica di una fattura
3. inoltrare un reclamo scritto

Nel caso non vengano utilizzati i moduli predisposti, l'utente può comunque inviare un reclamo/richiesta scritta di informazioni/rettifiche di fatturazione, purché siano forniti i seguenti dati:

- nome e cognome dell'intestatario;
- indirizzo della fornitura;
- indirizzo postale, se diverso da quello della fornitura o eventuale indirizzo telematico (telefono, cellulare, email, PEC);
- servizio a cui si riferisce il reclamo/richiesta scritta di informazione/rettifiche di fatturazione (SII o singoli servizi che lo compongono);
- descrizione del motivo del reclamo/richiesta scritta;
- codice cliente (non obbligatorio);
- numero di contratto (non obbligatorio)

In assenza di questi elementi, necessari ad identificare l'utente, il reclamo/richiesta scritta di informazioni/rettifica di fatturazione non potrà essere preso in carico da Acqua Novara.VCO S.p.A. e pertanto non sarà riscontrato.

Prima di inoltrare un reclamo, richiesta scritta o rettifica di fatturazione è possibile rivolgersi al Call Center al numero 800.194.974 per avere informazioni.

Modulo di reclamo/richesta scritta informazioni/rettifiche fatturazione

SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO

Barrare la casella che interessa

reclamo

richiesta scritta di informazioni

rettifica fatturazione

Riferito a (barrare la casella che interessa):

servizio idrico integrato

acquedotto

fognatura

depurazione

CODICE CLIENTE

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____

il _____ residente a _____ (___)

in Via/Piazza _____ n. _____ cap _____

codice fiscale _____

tel/fax _____ cell. _____ email _____

indirizzo dell'utenza _____

indirizzo dove si desidera ricevere la risposta: _____

in qualità di

Intestatario Utenza

Amministratore del Condominio _____

Rappresentante Legale della Società _____

Altro _____

Sottopone un **RECLAMO** relativo a (barrare con una X):

- contratti, bollette, letture del contatore, pagamenti, rimborsi;
- contatti con personale di Acqua Novara.VCO o con personale che opera per conto della stessa (operatori call center, ecc.);
- tempi per eseguire interventi o lavori richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.);
- lavori eseguiti da Acqua Novara.VCO o da altre aziende per suo conto;
- guasti e/o interruzioni della fornitura;
- qualità dell'acqua erogata;
- case dell'acqua;
- altro

Ulteriori dettagli sul motivo del reclamo, richiesta scritta di informazioni, rettifica fatturazione:

Eventuale Verifica del misuratore: si no

Barrare la casella in caso si volesse richiedere la verifica legale e/o funzionale del misuratore; in questo caso si prega di allegare l'apposito modulo presente nella sezione utenti/modulistica del sito www.acquanovaravco.eu.

Eventuale Autolettura : Matricola misuratore _____ mc _____ Data _____

Informativa ex art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati saranno utilizzati ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo nel rispetto della normativa vigente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dal Gestore, dai suoi incaricati, dai Comuni gestiti, da soggetti esterni per finalità gestionali, connesse o strumentali all'attività istituzionale della stessa che è quella di somministrare acqua. I soggetti esterni ai quali potranno essere comunicati i dati personali sono: a) le aziende alle quali il Gestore, ha delegato e/o affidato compiti di natura operativa, organizzativa e tecnica quali la gestione della clientela tramite call center, la lettura dei contatori, la distribuzione delle bollette e altre funzioni necessarie per dare corso al contratto; b) le aziende di credito per procedere all'addebito o all'accredito, sul conto corrente di corrispondenza, dell'importo della bolletta; c) le società di indagini di mercato per dare corso alle verifiche sulla soddisfazione dell'utenza in merito al servizio reso previste dal DPCM del 4 marzo 1996 per il servizio acqua; d) i Comuni gestiti per poter procedere a verifiche incrociate per il rispetto di normative vigenti.

DATA _____

FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

Dati riservati all'ufficio		
Data ric. _____	Operatore: _____	Codice Pratica _____
Prot. _____		