

# PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

## CHE COSA È UN RECLAMO

Il reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

## COME PRESENTARE UN RECLAMO

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta al Gestore.

Nel caso in cui si scelga di essere rappresentati da un legale, da un'associazione dei consumatori o genericamente da una terza persona, si ricorda che ai fini della normativa sulla privacy è necessario che questi allegghino al reclamo opportuna delega ad agire per conto del titolare della fornitura.

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o una modalità telematica che disponga di tracciatura per l'inoltro in forma scritta di reclami. Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Il reclamo deve essere inoltrato al Gestore scegliendo una delle seguenti modalità:

- pec: **reclami@pec.fiora.it**
- sito: **www.fiora.it** (attraverso la procedura guidata)
- area clienti **myfiora**
- **raccomandata**: Acquedotto del Fiora, via G. Mameli, 10 - 58100 Grosseto utilizzando preferibilmente l'apposito modulo disponibile - anche in modalità stampabile - nell'home page del sito *www.fiora.it* o presso gli sportelli provinciali.

## **QUALI INFORMAZIONI DEVE FORNIRE L'UTENTE PER INOLTARE RECLAMO**

Il reclamo scritto può essere inoltrato tramite il modulo apposito ma è fatta salva la possibilità per l'Utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare tale modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale:

- nome e cognome;
  - indirizzo della fornitura;
  - indirizzo postale o telematico;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
- e per una corretta identificazione della fornitura:
- codice utente.

## **QUANTO TEMPO HA IL GESTORE PER RISPONDERE**

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

La Carta del S.I.I. fissa il tempo massimo di risposta motivata al reclamo scritto in 25 giorni lavorativi.

Nel caso in cui il reclamo venga inoltrato al Gestore utilizzando indirizzi diversi da quelli sopra indicati, ai fini del rispetto dello standard relativo al tempo massimo di risposta, il tempo decorrerà a partire dalla data di arrivo del reclamo stesso ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune, secondo le indicazioni fornite dall'Autorità.

Gli obblighi del Gestore: Il Gestore deve predisporre un registro dei reclami presentati, da trasmettere annualmente all'Autorità Idrica Toscana e, almeno una volta l'anno, deve predisporre e pubblicare sul proprio sito una relazione sui reclami, con un confronto con i dati precedentemente riscontrati, raccogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti tesi a garantire una migliore qualità del servizio.

## **GLI INDENNIZZI AUTOMATICI**

in caso di mancato rispetto dello standard dei livelli specifici di qualità, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come disciplinato al punto 9 della Carta del S.I.I.

## CONCILIAZIONI

nel caso in cui l'utente risulti non soddisfatto dalla risposta ricevuta al reclamo inoltrato o la stessa non sia pervenuta entro il tempo massimo di 25 giorni lavorativi, potrà presentare richiesta di Conciliazione presso:

- **l'Organismo Conciliativo del Servizio Idrico Toscano Servizio** (procedura disciplinata dal Regolamento sulla Conciliazione nel SII), accedendo online allo sportello di conciliazione di AIT o presso
- **il Servizio Conciliazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente** accendendo allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Per le sole controversie in tema di bonus sociale idrico, può presentare istanza di reclamo di secondo livello, attraverso lo Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente.

Informazioni <https://www.fiora.it/richieste-e-servizi/normativa-di-settore-e-tutela-dellutenza/>