

## MODELLO PER L'INOLTRO DI RECLAMO

Desidero inoltrare il seguente reclamo relativo alla sotto indicata prestazione:

rilascio di preventivo per  nuovo allacciamento

modifica impianto

realizzazione allacciamento

risposta alle richieste degli utenti

attivazione della fornitura

risposta ai reclami

cessazione della fornitura

lettura dei consumi

facilità accesso sportelli aziendali (giorni/orari apertura)

verifica del contatore

facilità accesso sportelli aziendali (accessibilità fisica)

verifica della pressione del gas in rete

svolgimento telefonico delle pratiche

sospensioni programmate del servizio

rispetto appuntamenti per sopralluoghi o interve

pronto intervento

tempo di attesa in coda agli sportelli

altro (descrivere)

Descrizione del disservizio:

Nome Cognome/Ragione sociale _____			
Indirizzo di residenza _____			n° _____
Comune _____		Scala _____	Piano _____
Cap _____	Prov. ( ) _____	Telefono _____	Cellulare _____
Fax _____		E-mail _____	
Data Richiesta _____			
Firma del richiedente _____			

### Tutela della Privacy

La Sadori Reti S.r.l. comunica che i dati personali forniti vengono trattati per le finalità strettamente necessarie per la presente richiesta, anche mediante l'ausilio di sistemi informatici, nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, in particolare del D. Lgs. n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

## Informazioni per l'inoltro del reclamo.

L'Azienda ha posto fra gli obiettivi prioritari il miglioramento progressivo dei propri servizi. A questo proposito i Clienti possono segnalare qualsiasi disservizio e allo scopo l'Azienda ha adottato specifiche procedure, come qui di seguito indicate. Il personale aziendale e, in particolare, il Servizio Clienti, sono impegnati a fornire l'assistenza e le informazioni necessarie per rendere efficace e semplice l'inoltro, il ricevimento e il riscontro del reclamo.

La procedura e gli strumenti adottati per la raccolta e la gestione dei reclami sono basate su:

- Direttiva D.C.M. 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e s.m.i.;
- Norma italiana sperimentale UNI 10600 "Prestazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della carta dei servizi pubblici;
- Delibera 120/2008 e s.m.i., più altre ed eventuali disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.

## Come inoltrare il reclamo

L'inoltro del reclamo può essere effettuato:

- agli sportelli aziendali, negli orari di apertura, compilando il modulo di reclamo;
- per iscritto, su carta libera o con modulo predisposto, a:

### **SADORI RETI S.r.l.**

Servizio Clienti  
Via Lorenzo Lotto n. 10  
60019 SENIGALLIA (AN);

- via fax al n° 071/6610378;
- via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@sadorireti.it](mailto:info@sadorireti.it)

## Procedura e tempi di risposta

Tutti i reclami, comunque pervenuti all'azienda, vengono raccolti dal Servizio Clienti al quale compete la responsabilità delle risposte.

Il Servizio Clienti sottopone preventivamente tutte le risposte all'approvazione della direzione aziendale. Il Cliente ha diritto di conoscere il nominativo dell'incaricato che segue la pratica.

### Descrizione della procedura:

1. Il Cliente invia, consegna o comunica al Servizio Clienti il reclamo.
2. Al momento del ricevimento del reclamo, il Servizio Clienti comunica all'interessato che ne fa richiesta il nominativo dell'incaricato responsabile della pratica.
3. Entro 20 giorni lavorativi<sup>1</sup> dalla data di ricevimento del reclamo (fa fede il timbro postale o la data di protocollo di arrivo dell'azienda), il Servizio Clienti invia una risposta motivata al Cliente, contenente il riferimento al reclamo, il nominativo e il recapito della persona incaricata dall'esercente per fornire al Cliente, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. La risposta motivata contiene inoltre l'indicazione delle cause di non coerenza del servizio per le quali è stato presentato il reclamo, nonché la descrizione delle eventuali azioni correttive poste in essere dall'esercente, per eliminare le cause del reclamo.
4. Se entro la scadenza prevista per l'emissione della risposta, le verifiche non sono ancora concluse, il Servizio Clienti comunica i motivi del ritardo e indica la nuova scadenza per la comunicazione dell'esito del reclamo.
5. Quando l'esito della verifica è sfavorevole al Cliente, l'azienda fornisce tutta l'assistenza e le informazioni per favorire la soluzione del problema lamentato.

1 Solo per le richieste di informazioni che ricadono nell'ambito della Delibera nr. 120/08 e s.m.i. dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas.