
Il reclamo

Un reclamo è una comunicazione scritta con cui l'utente, anche tramite un suo rappresentante, si lamenta perché il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla carta dei servizi o circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale (esclusa la richiesta di rettifica di fatturazione).

L'utente che subisce un disservizio può presentare un reclamo, secondo le modalità previste dal gestore, personalmente oppure tramite un rappresentante o un'Associazione dei consumatori.

Come fare reclamo. 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 fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.

Nel caso in cui l'utente erroneamente invii il reclamo ad un recapito diverso dello stesso gestore rispetto a quelli idonei alla ricezione dei reclami, il gestore è tenuto a far pervenire ad uno dei recapiti corretti, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti.

Il gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet, in modalità anche stampabile, o presso gli sportelli fisici, un **modulo per il reclamo scritto** da parte dell'utente finale con almeno i seguenti campi obbligatori:

- il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente finale:
 - il nome ed il cognome;
 - l'indirizzo postale o telematico;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - il codice utente;
 - l'indirizzo di fornitura;
- un campo per indicare l'autolettura;
- un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi.

L'utente finale può in ogni caso inviare al gestore il reclamo scritto **senza utilizzare il modulo predisposto**, facendo attenzione a che la comunicazione contenga almeno gli elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- nome e cognome;
- l'indirizzo di fornitura;
- l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

La risposta del gestore al reclamo. Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, utilizzando una terminologia di uso comune, e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- il riferimento al reclamo scritto, o alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;
- l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore;
- le seguenti informazioni contrattuali:
 - il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - la sotto-tipologia d'uso ;
 - per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- l'elenco della documentazione allegata.

Nel caso in cui non sia possibile estinguere il reclamo, il gestore fornisce all'utente finale le **informazioni per risolvere la controversia**, indicando almeno le modalità di attivazione del **Servizio Conciliazione dell'Autorità** nonché le modalità di attivazione di eventuali **altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie**, ai quali il medesimo gestore si impegna a partecipare e la cui **procedura sia gratuita**.

Al tempo di risposta ai reclami scritti è associato uno standard specifico di qualità, sotto riportato.

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

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.

Standard specifico di qualità contrattuale e relativi indennizzi

Indicatore	Standard specifico	Indennizzo automatico base di 30€	Indennizzo automatico di 60€	Indennizzo automatico di 90€
<i>Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti</i>	30 giorni lavorativi	Risposta entro 60 giorni lavorativi	Risposta entro 90 giorni lavorativi	Risposta oltre 90 giorni lavorativi

Nel caso in cui l'utente non riceva risposta entro il tempo massimo previsto, o ritenga insoddisfacente la risposta del gestore, può attivare una procedura di conciliazione.