AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005
NUMERO VERDE 800 018 405
www.aimag.it info@aimag.it
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874
REG. IMP. MO N. 00664670361
COD. FISC. E P.IVA 00664670361
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

# MODULO PER RECLAMO E RICHIESTA RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI

(disponibile presso gli sportelli clienti e sul sito www.aimag.it)

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali, così come la richiesta di rettifica (servizio rifiuti) possono essere segnalati in forma scritta ad Aimag Spa con le seguenti modalità:

| **compilando e spedendo il presente modulo:** | **tramite il sito:** | **tramite PEC all'indirizzo:** |
|---|---|---|
| Aimag Spa<br>Via Maestri del Lavoro n.38<br>41037 Mirandola (MO) | www.aimag.it | segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it |

É inoltre possibile indirizzare ai medesimi recapiti una lettera contenente almeno nome, cognome e codice fiscale/P.IVA dell'intestatario del contratto di fornitura, codice utente, codice utenza, indirizzo di fornitura, indirizzo postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura) o telematico, servizio a cui si riferisce il reclamo (per rifiuti obbligatorio indicare il servizio; per teleriscaldamento obbligatorio indicare la tipologia di fornitura).

| Servizio a cui si riferisce il reclamo* (barrare una delle scelte elencate) | | | |
|---|---|---|---|
| Idrico* | Rifiuti* | Teleriscaldamento* | ☐ Altro |
| ☐ acqua | ☐ raccolta e trasporto | ☐ riscaldamento | |
| ☐ fognatura | ☐ spazzamento e lavaggio strade | ☐ acqua calda e sanitaria | |
| ☐ depurazione | ☐ gestione tariffe e rapporto con gli utenti | ☐ entrambi | |

Cognome* _____ Nome* _____

Codice fiscale*/P.IVA* _____

Codice Utente[1]* _____ Codice Utenza[2]* _____ Codice* P.D.C.[3] \ P.D.W\ P.D.T.: _____

Indirizzo fornitura*_____

Telefono: _____ e-mail.[4] _____

Indirizzo a cui inviare la risposta (se diverso dall'indirizzo di fornitura*):

_____

Coordinate bancarie (IBAN) per eventuale accredito degli importi addebitati[5]

| COORDINATE DEL CONTO CORRENTE SU CUI EFFETTUARE L'ACCREDITO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IBAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| BIC (SWIFT)*: | | | | | | | | | | | | (*)compilare solo in caso di conto corrente estero | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Denominazione Istituto Bancario/Postale _____ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Testo del reclamo

_____

_____

_____

Autolettura acqua/teleriscaldamento:_____rilevata in data_____

Richiesta di verifica del misuratore acqua:

☐ barrare con una X esclusivamente se si intende richiedere verifica misuratore; solo in tal caso compilare e sottoscrivere anche lo specifico modulo allegato.

Data _____ Firma _____

* **i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori**

[1] Riportato in bolletta, primo codice in alto a sinistra.

[2] Riportato in bolletta, secondo codice in alto a sinistra.

[3] PDC: punto di consegna dell'acquedotto (indicato in fattura). Obbligatorio solo per servizio idrico integrato, PDW punto di consegna del servizio rifiuti e PDT punto di consegna del servizio teleriscaldamento.

[4] Modalità preferita per la risposta, salvo diversa esplicita indicazione.

[5] Obbligatorio solo per richiesta rettifica importi addebitati del servizio rifiuti.

AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005
NUMERO VERDE 800 018 405
www.aimag.it info@aimag.it
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874
REG. IMP. MO N. 00664670361
COD. FISC. E P.IVA 00664670361
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

## INFORMAZIONI ALL'UTENTE SUI TEMPI DI RISPOSTA

| | | |
|---|---|---|
| Servizio Idrico Integrato | Tempo di risposta a reclamo | 30 giorni lavorativi |
| | Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica fatturazione | 30 giorni lavorativi |
| | Tempo di rettifica fatturazione | 60 giorni lavorativi |
| Rifiuti | Tempo di risposta a reclamo | 30 giorni lavorativi |
| | Tempo di risposta a richiesta scritta di rettifica fatturazione | 30 giorni lavorativi |
| | Tempo di rettifica fatturazione | 40 giorni lavorativi |
| | Tempo di restituzione importi pagati in eccesso | 50 giorni lavorativi |
| Teleriscaldamento | Tempo di risposta a reclamo | 30 giorni solari |

Per il Servizio Idrico Integrato, in caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta Aimag Spa deve liquidare all'Utente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 30 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, 60 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 90 € se è fornita oltre il tempo triplo. L'indennizzo viene pagato una sola volta, per anno solare, per il medesimo standard specifico e per il medesimo argomento. Per il Servizio Teleriscaldamento in caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta Aimag Spa deve liquidare all'Utente, nella prima bolletta utile, un indennizzo automatico pari a 40 € se la risposta è fornita entro il doppio dello standard previsto, 80 € se è fornita oltre il tempo doppio ma entro il tempo triplo, di 120 € se è fornita oltre il tempo triplo.

## NOTA INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679

Il/La sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'Informativa privacy (ex artt. 13 e 14 GDPR) disponibile sul sito di Aimag S.p.A. alla sezione Privacy Policy. Dichiara, altresì, di essere stato informato ai sensi dell'art. 13 del GDPR circa il trattamento dei dati personali raccolti e, in particolare, che tali dati saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente per le finalità per le quali la presente dichiarazione viene resa. Il testo completo dell'informativa è disponibile sul sito www.aimag.it in homepage alla Privacy policy, o presso gli sportelli clienti, o chiamando il numero verde gratuito 800 018405.

AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005
NUMERO VERDE 800 018 405
www.aimag.it info@aimag.it
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874
REG. IMP. MO N. 00664670361
COD. FISC. E P.IVA 00664670361
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

SOLO PER SERVIZIO ACQUA

| RICHIESTA VERIFICA METRICA GRUPPO DI MISURA PRESSO LABORATORIO QUALIFICATO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **UTENTE*** | | | | | |
| **INDIRIZZO*** | | | | | |
| **TELEFONO*** | | | | | |
| **PDC** | | **MATRICOLA*** | | | |
| **MARCA** | | **PORTATA*** | | **ANNO FABBRICAZIONE** | |

*** i campi contrassegnati da asterisco sono obbligatori**

La verifica è richiesta ai sensi di quanto disposto dalla deliberazione 655/2015/R/IDR[1] e s.m.i. dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, artt. 28, 29 e 30.
Si precisa che:

- la verifica avverrà presso un laboratorio qualificato;
- nel caso la verifica attesti il corretto funzionamento del misuratore (misura entro la tolleranza) il costo della verifica, comprensivo della sostituzione dello strumento e della sua spedizione al laboratorio, sarà interamente a carico dell'Utente, con addebito nella prima fattura utile. Il costo varia in funzione del calibro del misuratore:

| Calibro | Atersir Modena |
|---|---|
| < 50 mm (ovvero da 31,25 a 50 mc/h) | 350,00 € (iva esclusa) |
| ≥ 50 mm (ovvero oltre 50 mc/h) | 535,00 € (iva esclusa) |

- in caso di accertata difettosità del misuratore (errore superiore alla tolleranza), i costi della verifica saranno a carico di Aimag che provvederà alla ricostruzione dei consumi, come da normativa vigente;
- alla presente richiesta va allegato, compilato e sottoscritto, il modulo di liberatoria per rimozione sigilli.

_____ _____

(data) (firma)

[1] Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, pubblicato sul sito www.arera.it in data 29 dicembre 2015

AIMAG SpA
via Maestri del Lavoro 38 • 41037 Mirandola
Tel 0535 28111 • Fax 0535 1872005
NUMERO VERDE 800 018 405
www.aimag.it info@aimag.it
segreteria.aimag@pec.gruppoaimag.it

CCP 10961415 REA 258874
REG. IMP. MO N. 00664670361
COD. FISC. E P.IVA 00664670361
CAP. SOC. INT. VERS. € 78.027.681

**AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI ASTI PER LA PROMOZIONE E PER LA REGOLAZIONE DEL MERCATO**

*Laboratorio Nazionale Taratura per contatori d'acqua*

## Modulo Liberatoria per rimozione sigilli

| | |
|---|---|
| | Spett.le Aimag<br>SpA |
| E pc | Laboratorio Nazionale di taratura per Contatori d'acqua Dell'Azienda Speciale della CCIAA di Asti<br>Piazza G.Goria (ex Piazzetta dell'Archivio) n°01 14100 ASTI |

Il sottoscritto_____

intestatario del contratto di utenza idrica codice _____

matricola contatore_____

sita nel Comune di _____

CHIEDE

la verifica metrologica del contatore da effettuarsi presso il Laboratorio Nazionale di taratura per Contatori d'acqua Dell'Azienda Speciale della CCIAA di Asti Piazza G. Goria n° 01 14100 ASTI (accreditato N° 175 nel Sistema Italiano di Taratura contatori)

AUTORIZZA

l'apertura della cassa del contatore mediante la rimozione dei sigilli metrici onde accertare che i meccanismi interni al contatore siano correttamente montati e regolarmente funzionanti;

DICHIARA

di essere a conoscenza che dopo questo ultimo controllo non sarà più possibile effettuare ulteriori verifiche e pertanto accetta i risultati che verranno riportati su apposito certificato rilasciato dal Laboratorio.

Dichiara inoltre:

☐ Di voler assistere alla prova di verifica ed a tale scopo di essere avvisato al numero telefonico/e-mail/fax

_____

☐ Di non voler assistere alla prova di verifica

Lì ..... .....

(firma)

**(*) Nota: Allegare fotocopia Carta Identità Intestatario Contratto.**