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 Via Maestri del Lavoro n.38 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* ☐ acqua ☐ fognatura ☐ depurazione	Rifiuti* ☐ raccolta e trasporto ☐ spazzamento e lavaggio strade ☐ gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Teleriscaldamento* ☐ riscaldamento ☐ acqua calda e sanitaria ☐ entrambi	☐ Altro

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 ed 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 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.

Per il Servizio Rifiuti in caso di mancato rispetto del tempo massimo di risposta l'Utente, entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento della ritardata risposta, può presentare richiesta di indennizzo pari a 32€. L'indennizzo sarà erogato entro 60 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. L'indennizzo non è dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore, per cause imputabili all'Utente e nel caso in cui l'Utente non sia in regola con i pagamenti.

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

Aimag Spa tratterà i Suoi dati personali nel rispetto della normativa privacy vigente e per le sole finalità di dare corso al Suo reclamo e successive attività interne collegate ad esso. I dati non verranno diffusi e potranno essere comunicati a società del gruppo Aimag e a soggetti terzi autorizzati, per le sole finalità di cui sopra. I dati verranno trattati dai soli soggetti autorizzati al trattamento nel rispetto di adeguate misure di protezione logistiche ed informatiche. I dati sono conservati all'interno dell'Unione Europea per il solo tempo necessario a dare corso al reclamo, salvo ulteriore periodo derivante da obblighi di legge. 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 della portata del misuratore:

Portata	Atersir Modena	Aato Mantova
fino ad 1" (ovvero <= 7 mc/h)	330,50 € (iva esclusa)	316,50 € (iva esclusa)
da 1"1/4 a 1"1/2 (ovvero da > 7 mc/h e <= 20 mc/h)	414,00 € (iva esclusa)	396,00 € (iva esclusa)
da 2" ed oltre (ovvero da >= a 20 mc/h)	496,50 € (iva esclusa)	475,00 € (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 SpA
E pc	Laboratorio Nazionale di taratura per Contatori d'acqua Dell'Azienda Speciale della CCIAA di Asti 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.