

## Perché la sua opinione è importante per SMAT


Per SMAT i suggerimenti ed anche i reclami degli Utenti sono importanti perché aiutano ad individuare gli eventuali aspetti critici del servizio ed indicano dove e come intervenire per migliorarlo ulteriormente.

## Il modulo “Richieste di Info, Reclami” per gli Utenti SMAT

Se intende richiedere informazioni, segnalare qualcosa, offrire un suggerimento o non si ritiene soddisfatto del servizio SMAT (o se desidera segnalare inconvenienti che riguardano la sua fornitura idrica), intende comunque presentare un reclamo scritto relativo alle attività di SMAT, può utilizzare questo Modulo.

Compili i campi scrivendo in stampatello, negli appositi spazi, riportando i dati che le vengono richiesti: potremo così individuare più agevolmente le cause e rispondere esaurientemente.

## Comunicare con SMAT

Prima di compilare il Modulo, può contattare il Numero Verde  troverà un operatore disponibile dalle ore 08:30 alle ore 17:30 (dal lunedì al venerdì) e spiegare il motivo del suo reclamo: spesso i dubbi od i problemi riscontrati possono trovare una soluzione immediata.

I nostri operatori sono a sua disposizione anche per aiutarla nella compilazione del Modulo.

## Come e dove presentarlo

Può spedire il Modulo alla sede legale di SMAT – C.so XI Febbraio n. 14 – 10152 Torino, o tramite fax al numero 011 4365575, o via PEC a [info@smatorino.postecert.it](mailto:info@smatorino.postecert.it); può anche consegnarlo direttamente presso uno sportello di SMAT (il cui elenco completo di orari e giorni di apertura è disponibile sul sito [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it)).

## Dove trovarlo

Il Modulo, reperibile presso gli sportelli SMAT, può essere scaricato nell'apposita sezione del sito istituzionale [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it).

## Altre modalità di invio

È fatta salva la possibilità di inviare il reclamo scritto anche tramite lo sportello-on-line accessibile dal sito [www.smatorino.it](http://www.smatorino.it) o l'App SMAT senza utilizzare il presente modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi (necessari a consentire l'identificazione dell'Utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta):

- a) Nome e cognome;
- b) Indirizzo di fornitura;
- c) Indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) Servizio al quale si riferisce il reclamo scritto (Servizio Idrico Integrato o singoli servizi che lo compongono);
- e) Codice Contratto/Utenza;
- f) Motivo del reclamo.

## Come e quando SMAT risponde

SMAT risponderà con una comunicazione scritta entro i tempi previsti dalla vigente normativa ARERA (Del.655/15) e dalla Carta del Servizio (30 giorni lavorativi), indicando le azioni adottate per risolvere l'inconveniente segnalato.

In qualsiasi momento, se lo desidera, potrà sapere chi sta seguendo la sua pratica rivolgendosi al Garante

dell'Utente tramite il numero verde  digitando il n. 4.

**MODULO PER:** (Indicare con una X)

**Riferito a:** (Indicare con una X)

- RICHIESTA DI INFORMAZIONI/SEGNALAZIONI**  
 **RECLAMO**

- Servizio Idrico Integrato**  
 **Acquedotto**  
 **Fognatura**  
 **Depurazione**

Cognome e nome dell'Utente \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_ - Codice Contratto/Utenza (indicato a sinistra sulla bolletta) \_\_\_\_\_

Indirizzo della fornitura \_\_\_\_\_ - CAP \_\_\_\_\_ - Città \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ - fax \_\_\_\_\_ - e-mail \_\_\_\_\_

Se desidera che la risposta e/o ogni altra comunicazione relativa al reclamo sia inviata presso altra persona o ad un indirizzo diverso, lo indichi qui di seguito: Cognome e nome \_\_\_\_\_ - Indirizzo \_\_\_\_\_ - CAP \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ - Telefono – fax - e-mail \_\_\_\_\_

**La richiesta/reclamo riguarda** (indicare con una X)

- qualità dell'acqua erogata (compilare tabella a lato\*)  
 carenze e sospensioni della fornitura  
 bollette (info, richiesta copia, domiciliazione, recapito, ecc.)  
 pratiche aziendali (bonus, contratti, preventivi, pratiche varie, ecc.)  
 front line (assistenza insoddisfacente, scortesia, ecc. personale SMAT o che opera per conto di SMAT)  
 fognatura e depurazione (intasamenti, sversamenti, odori, ecc.)  
 Punto Acqua SMAT  
 Altro (indichi di seguito il motivo della sua richiesta o del suo reclamo)

**\*Tipologie di Reclamo per Qualità dell'Acqua**

- Aria nell'acqua, acqua lattiginosa  
 Acqua sporca, presenza di particolato, formazione di macchie  
 Durezza, incrostazioni  
 Irritazioni cutanee  
 Sapori e odori  
 Problemi ai pesci d'acquario  
 Danni alle piante  
 Altro (indicare nello spazio sottostante)

**Altri dati eventualmente utili per la valutazione della richiesta/reclamo**

- Autolettura: data \_\_\_\_\_ mc \_\_\_\_\_ matricola contatore \_\_\_\_\_  
 Funzionamento misuratore (la verifica – in caso di contatore funzionante – comporta l'addebito in bolletta di € 100,00 + IVA di legge)

È la prima volta che ci scrive per questo motivo? (indicare con una X)

- sì  no

L'ho già fatto con un'altra lettera spedita il \_\_\_\_\_ - Indirizzata a \_\_\_\_\_

e mi è stato risposto con lettera SMAT prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, la risposta (indicare con una X)

- non era chiara/completa  il problema non è stato ancora risolto  il problema si è ripresentato

Data \_\_\_\_\_ - Firma (dell'Utente valida anche ai fini della privacy) \_\_\_\_\_

Dati di chi presenta la richiesta/reclamo per delega dell'Utente se persona diversa dall'interessato

Cognome e nome \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_ telefono fax e-mail \_\_\_\_\_

Firma (di chi presenta la richiesta/reclamo per conto dell'Utente/dell'interessato) \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PRIVACY**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (infra: "Regolamento"), i Dati Personali (art. 4(1) del Regolamento), saranno trattati da SMAT S.p.A. in qualità di titolare del trattamento ("Titolare") per le finalità strettamente inerenti la gestione della pratica oggetto del presente modulo. La base giuridica del trattamento è l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o l'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6(1)(b) del Regolamento).

Il conferimento dei dati personali per le finalità sopra indicate è facoltativo, tuttavia per una corretta ed efficiente gestione ed esecuzione della pratica la raccolta dei dati personali si rende necessaria, il rifiuto a fornire tali dati comporterà l'impossibilità di perfezionare la pratica.

Per maggiori informazioni circa i destinatari ed il trasferimento dei dati personali, i tempi di conservazione ed i diritti privacy ex artt. 15 e ss. del Regolamento, l'informativa completa è consultabile sul sito internet della Società alla sezione [https://www.smatorino.it/wp-content/uploads/2018/09/Informativa-trattamento-dati-13\\_09\\_2018.pdf](https://www.smatorino.it/wp-content/uploads/2018/09/Informativa-trattamento-dati-13_09_2018.pdf).

Modulo Ricevuto dall'Ufficio/Sportello \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_ prot. SMAT n./del \_\_\_\_\_