

## PROCEDURA DI RECLAMO

L'Utente può segnalare qualsiasi violazione ai principi e alle prescrizioni fissati dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

I reclami possono essere segnalati:

- **a mezzo colloquio con il personale degli sportelli**. Tale colloquio può essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dall'Utente.
- **telefonticamente** al numero verde clienti 800 905 559. Nel caso in cui l'Utente non si ritenesse soddisfatto dell'esito della propria segnalazione, potrà inoltrare in forma scritta formale reclamo all'Ufficio Clienti.
- **in forma scritta** scaricando l'apposito modulo, compilandolo e inoltrandolo tramite una delle seguenti modalità:
  - tramite fax allo 045/6445299
  - tramite E-mail all'indirizzo servizioclienti@ags.vr.it
  - tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo servizioclienti@pec.ags.vr.it
  - tramite Posta tradizionale scrivendo all'indirizzo: Via 11 Settembre, 24 37019 Peschiera del Garda

Il Gestore accoglie e gestisce tutti i reclami relativi ai servizi erogati e, effettuati gli accertamenti necessari, riferisce l'esito all'Utente nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

## PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta dal Gestore per questioni o reclami presentati in merito alla qualità dei servizi può rivolgersi all'EgA e ad ARERA.

### Conciliazione Paritetica

Il 12 ottobre 2017, nella sede del Consiglio di Bacino dell'Ato Veronese, è stato siglato il Protocollo di intesa e il Regolamento per la conciliazione paritetica tra le società di gestione Azienda Gardesana Servizi e Acque Veronesi e le Associazioni dei Consumatori Adiconsum Verona, Lega Consumatori Verona e Movimento Consumatori Verona.

Il Regolamento per la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie sempre nel rispetto della privacy, in maniera rapida, efficace, ed economica, con l'unico obiettivo di risolvere in modo bonario i conflitti e i reclami tra Ags e i suoi Utenti.

La domanda di conciliazione può essere presentata con riferimento ad uno dei seguenti temi:

- errori di fatturazione;
- ricostruzione dei consumi;
- contestazione della tipologia di uso;
- lettura errata;
- ritardo nel trattamento della pratica;
- sospensione della fornitura per morosità;

- mancata osservanza degli standard di qualità e degli obblighi previsti dalla carta dei servizi.

### **Modalità di accesso alla procedura di conciliazione**

L'utente può ricorrere alla procedura di conciliazione nel caso in cui, avendo presentato un reclamo ad Ags, non si ritenga soddisfatto della risposta o non abbia ricevuto alcun riscontro entro i termini previsti nella Carta dei Servizi.

L'utente può inviare la domanda di Conciliazione entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento di risposta al reclamo o in caso di mancata risposta entro ulteriori 90 giorni.

Il Cliente può attivare la procedura di Conciliazione utilizzando l'apposito modulo:

- tramite una delle Associazioni aderenti
- direttamente ad Ags al fax 045/6445299 oppure alla mail [servizioclienti@ags.vr.it](mailto:servizioclienti@ags.vr.it) o [servizioclienti@pec.ags.vr.it](mailto:servizioclienti@pec.ags.vr.it).

Il tentativo di conciliazione della controversia inizierà entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta.

Dall'1 luglio 2018 gli utenti del servizio idrico integrato possono utilizzare anche il Servizio Conciliazione fornito da **ARERA** per tentare di risolvere le controversie insorte con il proprio Gestore.

Per informazioni consultare il sito <https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>