

**FORNITURA IDRICA - COMUNE DI MILZANO - VIA DOSSI , 1 - MILZANO (BS) - CODICE CLIENTE 863054 - CODICE SERVIZIO 84481744 - TIPOLOGIA: RICHIESTA SCRITTA DI RECLAMO - ID RICHIESTA: 392613 DEL 28/04/2021**

Egregio Sig. Sindaco,

seppur dispiaciuti desideriamo ringraziarLa per la comunicazione pervenutaci mediante pec in data 28/04/2021 (rif. Vostro protocollo n. 2573/2021 del 28/04/2021), nostro PG 2021 ACI 001951 A, in quanto ci permette di essere più incisivi nell'attività di miglioramento dei nostri servizi.

Le comunichiamo, inoltre, che è da sempre oggetto di attenzione da parte della Scrivente fornire ai Clienti un servizio di qualità, facendo tesoro dei suggerimenti ricevuti ed intervenendo di conseguenza sui processi, sistemi e risorse, al fine di migliorarlo costantemente.

Al proposito comunichiamo di aver sollecitato la Società che opera conto nostro il recapito della documentazione emessa da A2A Ciclo Idrico S.p.A., a porre la massima attenzione nell'espletamento del delicato incarico a loro assegnato.

Premesso quanto sopra siamo a comunicarLe altresì che a causa dell'emergenza sanitaria covid-19, è possibile che il recapito delle bollette di cortesia (ricordiamo infatti che il documento fiscale è sempre depositato nel cassetto fiscale di ciascun utente) emesse dalla Scrivente possa aver subito dei ritardi o disagi nella consegna delle stesse da parte della Società che effettua conto nostro tale attività.

Al fine di evitare eventuali futuri spiacevoli disagi con il recapito, è consigliabile che gli utenti si avvalgano del servizio *Bollett@mail*; a far data dal 01/01/2020, tale servizio, è attivabile gratuitamente anche dagli Utenti che non hanno attiva la domiciliazione bancaria.

Con *Bollett@mail*, l'utente riceverà l'e-mail con il link grazie al quale potrà visionare la propria bolletta, archivarla direttamente sul pc ed averle sempre a disposizione e contribuirà a ridurre il consumo di carta.

Confermiamo anche che qualora la Scrivente abbia evidenza dal singolo utente che il ritardato pagamento della bolletta fosse riconducibile a causa a lui non imputabile non applicherà gli interessi moratori.

Informiamo infine che l'utente che, in relazione al Contratto di fornitura idrica o di scarico reflui industriali, abbia presentato un reclamo al quale A2A Ciclo Idrico non abbia risposto o abbia fornito una risposta ritenuta insoddisfacente, può attivare gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Sul sito dell'Autorità è a disposizione un'apposita sezione sulla quale trovare maggiori dettagli.

Per informazioni relative all'attivazione di una conciliazione visita questa pagina: <http://www.sportelloperilconsumatore.it/risoluzione-controversie/servizio-conciliazione-gen>

In alternativa A2A Ciclo Idrico ha attivato il servizio di Conciliazione Paritetica ADR - metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che permette di dirimere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida e semplice - [https://www.a2acicloidrico.eu/home/cms/idrico/clienti/conciliazione controversie/conciliazione.html](https://www.a2acicloidrico.eu/home/cms/idrico/clienti/conciliazione_controversie/conciliazione.html)

L'Ufficio Fatturazione e Rapporti con Enti (Simone Pizzamiglio - 030/3554584 - cell. 3440239158) rimane a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti.

I migliori Saluti.

L'Amministratore Delegato

Tullio Montagnoli



**Dati Tecnici:**

testo\_email.html message.eml sostitutiva.xml Daticert.xml