



Acquedotto del Fiora

UNI EN ISO 9001:2015
BS OHSAS 18001:2007SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI

UNITA' COMMERCIALE
Resp. Serenella Scalzi
 Tel 0564 422611
 Fax 0564 22383

Prot. N. 102420 del 08 / 11 / 2019

Spett.le Amministrazione Comunale
propria Pec

c.a. Area Amministrativa

Oggetto: indicazioni per un corretto invio di reclami e contestazioni afferenti alle bollette del Servizio Idrico Integrato

Spett.le Amministrazione,

con la presente siamo a richiedere la Vostra cortese collaborazione, al fine di garantire una corretta gestione dei reclami e delle rettifiche di fatturazione da parte del Gestore, nel rispetto delle norme previste dalla vigente regolazione.

Vi invitiamo pertanto a seguire le linee guida di seguito riportate:

- **Contestazione su consumi** (lettura errata/consumo presunto errato): è sufficiente indicare nelle note di rifiuto della bolletta del Sistema di Interscambio "*contestazione per lettura errata/consumo presunto errato, lettura mc... al .././..*". Non è necessario presentare ulteriore documentazione;
- **codice IPA da modificare:** indicare nelle note di rifiuto della bolletta del sistema di interscambio "*codice IPA errato, il codice corretto è...*". Non è necessario presentare ulteriore documentazione;
- **perdita occulta:** indicare nelle note di rifiuto della bolletta del Sistema di Interscambio "*perdita occulta, segue documentazione*". In tal caso è necessario inviare ad AdF, all'indirizzo reclami@fiora.it o alla pec reclami@pec.fiora.it, il modulo allegato alla presente, avendo cura di riportare la lettura del misuratore e la data di riparazione, unendo foto del guasto. Senza tale documentazione non sarà possibile procedere con il ricalcolo;
- **altre casistiche di contestazione:** indicare nelle note di rifiuto della bolletta del Sistema di Interscambio "*bolletta rifiutata segue nota scritta*", attivare richiesta di rettifica di fatturazione accedendo a MyFiora, selezionando il servizio



Acquedotto del Fiore

di interesse o inviare comunicazione scritta all'indirizzo reclami@fiora.it o alla pec reclami@pec.fiora.it, avendo cura di riportare il codice dell'utenza e

motivare il rifiuto della bolletta. Lo spazio presente nelle note del Sistema di Interscambio non permette di inserire dettagli sulle motivazioni di rifiuto, ciò rende spesso di difficile interpretazione la richiesta inoltrato, inoltre non permette una corretta tracciatura a sistema della pratica, come invece prevede la regolazione;

- **reclamo non collegato al rifiuto di una bolletta nel Sistema di Interscambio:** attivare richiesta di reclamo accedendo a MyFiore, selezionando il servizio di interesse o inviare comunicazione scritta all'indirizzo reclami@fiora.it o alla pec reclami@pec.fiora.it, avendo cura di riportare il codice dell'utenza e motivare la richiesta.

Quanto sopra per poter gestire le Vostre richieste con la massima tempestività, risolvendo le problematiche rappresentate.

Si ricorda che Adf ha intrapreso da alcuni anni un processo di digitalizzazione, a salvaguardia dell'ambiente e del territorio che gestisce, quindi anche del Vostro comune, attraverso azioni mirate ad esempio al risparmio della carta.

Accedendo a MY FIORA dal sito www.fiora.it potrete gestire con un unico account tutte le utenze a Voi intestate e scoprire tutti i nostri servizi digitali, utili anche per le Pubbliche Amministrazioni. È possibile infatti comunicare online l'autolettura, segnalare guasti, controllare l'estratto conto delle proprie utenze, monitorare i consumi e le bollette, inoltrare richieste commerciali e tecniche.

Qualora sia necessario il nostro supporto per l'accesso e la prima navigazione nello sportello web, Vi invitiamo a richiedere un appuntamento telefonico scrivendo a contattodiretto@fiora.it.

Certi della Vostra collaborazione, ringraziamo anticipatamente e porgiamo cordiali saluti.

Unità Commerciale
Il Responsabile
(*Serenella Scalzi*)
