# SEGNALAZIONI, RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

| | | |
|---|---|---|
| ☐ **SEGNALAZIONE** | ☐ **RECLAMO** | ☐ **RICHIESTA INFORMAZIONI** |

| **DATI DEL SEGNALANTE** | ☐ **PRIVATO** | ☐ **AZIENDA** |
|---|---|---|

Nome Cognome/Ragione Sociale _____

Indirizzo : Via _____ n°_____ Loc. _____

CAP_____ Città _____ Prov._____

Telefono _____ E-mail _____@_____

**SOCIETA'- SERVIZIO INTERESSATO**

☐ DEH-Laboratorio ☐ HDE-Idroelettrico ☐ NR-Acquedotto / Fognatura ☐ NR-Gas ☐ NR-Teleriscaldamento
☐ Altro ……

**CONTENUTO SINTETICO DELLA SEGNALAZIONE**

| |
|---|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Luogo, _____ Data _____/_____/_____ Firma _____

**SPAZIO A CURA DEL PERSONALE:** se la segnalazione è pervenuta telefonicamente o verbalmente , indicare il nominativo del dipendente che ha compilato il modulo

**Cognome/Nome** _____ **FIRMA** _____

**Società di appartenenza:** _____

***Gentile Cliente,***

*la compilazione del presente modulo di è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere il nostro servizio sempre più soddisfacente e rispondente ai suoi bisogni.*

## ***MODALITA' DI INOLTRO***

*Il presente modulo di segnalazione può essere inoltrato in forma scritta a Dolomiti Energia Holding S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:*

**Dolomiti Energia Holding S.p.A.**
Indirizzo: Via Manzoni, 24 - 38068 ROVERETO (TN)
Fax: 0464 – 456222 --- 0461 – 362236
E-mail: info.holding@dolomitienergia.it - info.holding@cert.dolomitienergia.it

## ***MODALITA' DI GESTIONE***

La gestione dei reclami/suggerimenti avviene secondo le seguenti modalità:

- la segnalazione scritta, comunque formalizzata all'Azienda, verrà protocollata e trasmessa al *Responsabile incaricato* di fornire risposta;
- il *Responsabile* provvede a: registrare, analizzare nel dettaglio le motivazioni e le cause della segnalazione e valutarne la fondatezza;
- sulla base delle analisi effettuate il *Responsabile* individua eventuali necessità di intraprendere azioni correttive o di miglioramento;
- il *Responsabile* fornisce sempre al Cliente una risposta scritta.

L'Azienda si impegna a *fornire una risposta motivata alla sua segnalazione* ***entro 20 giorni solari*** dalla data di ricevimento della comunicazione *e a risolvere l'irregolarità rilevata*

Nel caso di reclami relativi al *Laboratorio* la risposta avverrà **entro 7 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della comunicazione.

## ***INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI***

*Ai sensi dell'art. 13, D. LGS. 30.06.2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la informiamo che i Suoi dati saranno trattati solo per le finalità istituzionali, strumentali e commerciali dell'attività di Novareti S.p.A. I dati non verranno né comunicati né diffusi in alcun modo a terzi né utilizzati per fini commerciali. Lei potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti di cui all'art. 7, D. Lgs. 30.6.2003, N. 196.*