

**SEGNALAZIONI, RECLAMI
E RICHIESTE DI INFORMAZIONI-IDR****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 Novareti S.p.A. inviandolo ai contatti riportati di seguito:

Novareti S.p.A.

Indirizzo: Via Manzoni, 24 - 38068 ROVERETO (TN)

E-mail: reclami.idrico@novareti.eu

nr. verde 800.975.874

(8:00 – 18:00 dal lunedì al venerdì)

**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*

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

Il richiedente dichiara di aver preso visione dell'informativa in merito al trattamento dei dati personali resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), presente sul sito della società al seguente indirizzo <https://www.novareti.eu/content/privacy>