



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

Servizio	Come funziona	Standard min/max
INDIRIZZO E-MAIL	info@sarimambiente.it	Risponderemo alle vostre e-mail entro: 7 giorni

## 7 TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

### 7.1 RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a SARIM s.r.l..

Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta – a mezzo fax – per e-mail – consegnando il reclamo all'Ufficio utenze.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona.

Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo l'Azienda SARIM s.r.l. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda SARIM s.r.l., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito internet: [www.sarimambiente.it](http://www.sarimambiente.it)

### 7.2 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Call Center, sito Web, App ecc.).

**7.3 ORGANI DI TUTELA**

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda SARIM s.r.l. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Comune di Montecorvino Rovella.



**SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA E SMALTIMENTO RSU CON IL  
SISTEMA "PORTA A PORTA"**

**CIG: 8601373D88**

**MODULO RECLAMI**

Deliberazione ARERA n. 444 del 31.10.2019

**Spett.le SARIM srl**

Corso Vittorio Emanuele, 171

Salerno

p.iva: 02596800652

tel: +39 089 252244

fax: +39 089 252499

email: [info@sarimambiente.it](mailto:info@sarimambiente.it)

PEC: [info@pec.sarimambiente.it](mailto:info@pec.sarimambiente.it)

\*COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

\*dell'utente iscritto ai tributi comunali

VIA/PIAZZA. \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

C.A.P. \_\_\_\_\_ LOCALITÀ \_\_\_\_\_

COMUNE \_\_\_\_\_ TEL./CEL. \_\_\_\_\_

E-MAIL \_\_\_\_\_

Reclamo **SEGNALATO** (Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto di segnalazione e reclamo, eventuali richieste, suggerimenti o altro)

Data

Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Modalità di invio Il presente modello, firmato e compilato in ogni sua parte, pena il mancato accoglimento della richiesta, può essere presentato, alternativamente:

- preferibilmente, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [info@sarimambiente.it](mailto:info@sarimambiente.it) allegando allo stesso copia fronte-retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo;
- a mezzo posta A/R all'indirizzo: SARIM srl Corso Vittorio Emanuele, 171 - Salerno;
- a mezzo fax +39 089 252499;
- a mezzo PEC all'indirizzo [info@pec.sarimambiente.it](mailto:info@pec.sarimambiente.it)

