



Genova, 26 Maggio 2020

Ticket n. 2020041079009478

Spett.le
Comune di Vallebona
Via del Municipio 3
18012 Vallebona IM

comune@vallebona.info

c.a.
Sindaco di Vallebona
Roberta Guglielmi

**Oggetto: consegna delle fatture
Servizio idrico integrato nel Comune di Vallebona
Pratica n. 458540**

Gentile Sindaco di Vallebona
Roberta Guglielmi,

in nome e per conto di Ireti S.p.a. facciamo seguito alla Sua comunicazione del 10/04/2020, registrata agli atti aziendali con ticket n. 2020041079009478 in pari data, per informarLa di quanto segue.

Siamo rammaricati per quanto da Lei segnalato e specifichiamo che, essendo a conoscenza dei disagi che possono intervenire nella consegna delle nostre fatture, nonché del disagio subito dai clienti in caso di consegna non tempestiva delle bollette, ci rendiamo disponibili, quando ci viene richiesto, a dilazionare la scadenza, o nei casi segnalati ad inibire il calcolo degli interessi di mora.

Per poter eseguire le opportune verifiche, in particolare per effettuare i dovuti accertamenti su quale sia il vettore incaricato della consegna, necessitiamo di esempi concreti ossia l'indicazione di codici di servizio e numero di fatture pervenute in ritardo rispetto alla scadenza prevista per il pagamento. La invitiamo a raccogliere le testimonianze dei Suoi concittadini e a riscriverci al fine di poter entrare maggiormente nel merito dell'istanza.

Precisiamo inoltre che gli utenti hanno sempre diritto a sporgere formale reclamo tramite mail a gestione.clienti@gruppoiren.it segnalandoci l'accaduto; tali richieste sono da noi gestite in conformità ai tempi e alle modalità previste dalla Delibera dell'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Servizio Idrico (AEEGSI) ora divenuta ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente), 655/2015/R/IDR e successive modifiche ed integrazioni, quindi con risposta scritta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda.

IRETI S.p.A.

Sede legale:
Via Piacenza, 54 – 16138 Genova

Registro imprese di Genova,
C.F. 01791490343
Capitale Sociale Euro 196.832.103.00 i.v.
REA: GE-481595 (CCIAA GE)

Società a Socio unico
Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Società sottoposta a direzione
e coordinamento dell'unico socio Iren S.p.A.
C.F. 07129470014

Pec: ireti@pec.ireti.it
ireti.it
T. 010 5586664

Via Piacenza 54
16138 Genova
F 010 5586284

Strada Pianezza 272/A
10151 Torino
F 011 0703539

Via Schiantapetto 21
17100 Savona
F 019 84017220

Strada S.Margherita 6/A
43123 Parma
F 0521 248262

Strada Borgoforte 22
29122 Piacenza
F 0523 615297

Via Nubi di Magellano 30
42123 Reggio Emilia
F 0522 286246



Infine Le segnaliamo che è possibile richiedere la dematerializzazione delle fatture tramite il nuovo sportello online Iren You, che sostituisce il precedente ClickIren, scaricabile da Google Play o da App Store o accessibile direttamente dal nostro sito.

L'utente in tal modo può sempre tenere monitorata la propria anagrafica compreso l'invio delle autoletture e l'emissione delle fatture sul servizio.

In attesa di ricevere ulteriore documentazione come a Lei richiesta rimaniamo a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti e comunicazioni in relazione a quanto in oggetto¹.

Con l'occasione inviamo cordiali saluti.

Referente pratica: comdata026 / Qualità Commerciale

Tel.: 02 83905137

attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Informiamo che saremo reperibili al numero di telefono indicato al termine dell'emergenza sanitaria COVID-19.

Per tutte le altre richieste La invitiamo a consultare

l'App IrenYou o il sito web"

CMD026/MCb

Il Responsabile Qualità Commerciale
Roberto Blundetto

¹ La conciliazione è disponibile per i Clienti "consumatori" (cioè i clienti domestici e i condomini di civile abitazione) attraverso l'[Organismo di Conciliazione Paritetica Iren S.p.A. – Associazioni Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti](https://conciliazione.gruppoiren.it/) (<https://conciliazione.gruppoiren.it/>) oppure, per chi non desidera farsi rappresentare da una Associazione dei Consumatori e per i Clienti "non consumatori", attraverso il [Servizio Conciliazione dell'A.R.E.R.A.](https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm) (<https://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>).

IRETI S.p.A.

Sede legale:
Via Piacenza, 54 – 16138 Genova

Registro imprese di Genova,
C.F. 01791490343
Capitale Sociale Euro 196.832.103.00 i.v.
REA: GE-481595 (CCIAA GE)

Società a Socio unico
Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359

Società sottoposta a direzione
e coordinamento dell'unico socio Iren S.p.A.
C.F. 07129470014

Pec: ireti@pec.ireti.it
ireti.it
T. 010 5586664

Via Piacenza 54
16138 **Genova**
F 010 5586284

Strada Pianezza 272/A
10151 **Torino**
F 011 0703539

Via Schiantapetto 21
17100 **Savona**
F 019 84017220

Strada S.Margherita 6/A
43123 **Parma**
F 0521 248262

Strada Borgoforte 22
29122 **Piacenza**
F 0523 615297

Via Nubi di Magellano 30
42123 **Reggio Emilia**
F 0522 286246