

RECLAMO PRESENTATO DA

Nome e Cognome/ Ragione Sociale Intestatario fornitura:		Codice Cliente:	
Indirizzo recapito:	Via Comune	n. CAP	
Indirizzo di fornitura:	Via Comune	n. CAP	
Telefono:		Fax:	
E-Mail:			

DATA IN CUI SI E' VERIFICATO IL PROBLEMA (giorno/mese/anno):

 / /

PRECISARE SE IL PROBLEMA SI E' PRESENTATO PER LA PRIMA VOLTA:

 SI NO*

(*Precisare il motivo che ha determinato la mancata risoluzione del problema e il referente della pratica

PRECISARE IL SERVIZIO:

ACQUA ☐

FOGNATURA ☐

DEPURAZIONE ☐

PROBLEMA RISCONTRATO

Nota: Il contenuto del reclamo, in conformità alle prescrizioni di cui alla delibera n. 655/2015 dell'AEEGSI ed alla Carta del S.I.I. del Gestore, deve essere inerente a difformità tra il servizio erogato e la disciplina contrattuale (proposta contrattuale cui l'utente ha aderito, contratto di fornitura - regolamento d'Utenza) o legale dello stesso (leggi vigenti in materia, provvedimenti amministrativi) od attinente ad ogni altro aspetto relativo al rapporto tra Gestore ed Utente, ad eccezione delle richieste di rifatturazione, atte ad evidenziare la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del S.I.I..

L'elencazione di cui sotto è a titolo esemplificativo.

**A. Difformità/disservizio in fase
precontrattuale inerenti a:**

- a- ☐ Informazioni fornite dal Gestore
- b- ☐ Uguaglianza ed imparzialità di trattamento
- c- ☐ Cortesia e trasparenza
- d- ☐ Preventivi allacciamento (idrico, fognario)
- e- ☐ Preventivi analisi di laboratorio (qualità dell'acqua oltre il punto di consegna)
- f- ☐ Altro
(specificare).....

**B. Difformità/disservizio in fase
contrattuale inerenti a:**

- a- ☐ Comportamento
- b- ☐ Appuntamenti concordati
- c- ☐ Lavori di allacciamento (idrico e fognario)
- d- ☐ Posa contatore
- e- ☐ Spostamento contatore
(Specificare per "c" e "d":
Lavori individuali ☐ Lavori condominiali ☐)
- f- ☐ Letture misuratori
- g- ☐ Verifica contatore/pressione (modalità e tempistiche)*
- h- ☐ Periodicità fatturazione
- i- ☐ Autolettura (ad es., difformità tra autolettura e volume fatturato - consumo effettivo)**
- j- ☐ Pagamento bollette
- k- ☐ Solleciti di pagamento

- l- ☐ Rateizzazioni
- m- ☐ Rimborsi
- n- ☐ Pratiche contrattuali (voltura, subentro, riattivazione, disdetta)
- o- ☐ Deposito cauzionale (versamento e restituzione)
- p- ☐ Mancata o inesatta rettifica di fatturazione
- q- ☐ Procedura di sospensione della fornitura per morosità
- r- ☐ Preavviso di sospensione della fornitura (tempiste e modalità)
- s- ☐ Servizio di pronto intervento
- t- ☐ Attesa telefonica/sportelli
- u- ☐ Qualità dell'acqua
- v- ☐ Indennizzi
- w- ☐ Richiesta risarcimento danni
- x- ☐ Altro aspetto inerente al rapporto tra Gestore ed Utente
(specificare).....

*Le verifiche suddette devono essere richieste al Gestore con le modalità di cui agli artt. 29 e 32 della Carta dei Servizi.

**L'autolettura deve essere trasmessa al Gestore con le modalità di cui all'art. 44 della Carta dei Servizi.

	MODULO PER RECLAMO	COMM/QSA

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO

Nota: Indicare, se possibile, le disposizioni normative, regolamentari o contrattuali violate dal Gestore in relazione al servizio erogato.

DOCUMENTAZIONE GIUSTIFICATIVA

(allegare, se possibile, al presente modulo copia dei documenti giustificativi in possesso)

Luogo e data

Firma.....

Ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni, il sottoscritto autorizza al trattamento dei dati personali per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presente reclamo.

Data.....

Firma.....

MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo può essere consegnato presso gli sportelli aziendali od inviato, tramite posta, a Padania Acque SpA – Via del Macello, 14 – 26100 Cremona, nonché trasmesso all'indirizzo di posta certificata: reclami@pec.padania-acque.it

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Il reclamo sarà trasmesso all'ufficio competente che esamina la richiesta con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa competente in base alla natura della problematica segnalata.

Padania Acque SpA è tenuta a rispondere per iscritto a ciascun reclamo (scritto), nel rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi (rinvenibile presso gli sportelli aziendali o tramite il sito www.padania-acque.it).

Il Gestore provvederà ad indicare nella risposta il nominativo del soggetto incaricato e del referente organizzativo cui chiedere eventuali ulteriori chiarimenti, le valutazioni in merito alle lamentate non conformità del servizio, le informazioni contrattuali atte alla definizione del reclamo e la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive, qualora le ragioni addotte dall'utente risultino fondate.

Il Gestore è tenuto a rispondere **entro 30 giorni (lavorativi)**, intercorrenti tra la data di ricevimento del reclamo scritto e la data di invio della risposta motivata, ferme restando le specifiche di cui alla Carta dei Servizi.

PADANIA ACQUE S.p.A.

Via Del Macello, 14 – 26100 Cremona (CR) – Tel. 0372 4791 – Fax 0372 479239
C.F. – P.I. - R.I. CR: 00111860193 – R.E.A. di Cremona n. 133186 – Capitale Sociale € 33.749.473,16 i.v.
sito web: www.padania-acque.it; e-mail: info@padania-acque.it;
padania-acque@legalmail.it

Società per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato