

□ Solleciti di pagamento

k-

MODULO PER RECLAMO

COMM/QSA					
Pagina 1 di 2					

Nome e		NECEA INIO	PRESEN				
	Cognome/				odice		
Ragione Sociale				C	liente:		
ntestata	ario fornitura:						
ndirizzo	recapito:	Via				n.	
		Comune				CAP	
Indirizzo di fornitura: Via						n.	
		Comune			,	CAP	
Γelefon	o:			Fax:			
E-Mail:							
DATA IN C	CUI SI E' VERIFICATO	O IL PROBLEMA (giorno/mese/a	anno):			/	/
	DE SE IL DDORLEMA	A SI E' PRESENTATO PER LA F	PRIMA VALTA			SI	NO*
- KECISAI	RE SE IL PROBLEMA	NOIE PRESENTATO PER LA P	KIIVIA VOLIF	۱.		31	NO
recisare il	motivo che ha detern	ninato la mancata risoluzione de	l problema e i	I referente d	ella pratic	a	
PRECIS	ARE IL SERVIZIO	D: ACQUA 🗆	FOGNA	TURA 🗆	DEF	PURAZIONE	
		DDOD! EMA	DIOCON	TDATO			
		PROBLEM <i>A</i>	RISCON	IRAIO			
Nota: ı	l contenuto del <u>reclamo</u> ,	, in conformità alle prescrizioni di cu	i alla delibera n	655/2015 de	ll'AEEGSI e	d alla Carta del S.I.I. del G	estore, deve
		servizio erogato e la disciplina conti				· ·	
		dello stesso (leggi vigenti in materia					
rapporto tr	a Gestore ed Utente, ad	eccezione delle richieste di rifattura	azione, atte ad e	videnziare la	non corrett	tezza dei corrispettivi fatt	urati in merito
			oiù servizi del S.	l.l			
_'elencazior	ne di cui sotto è a titolo e	esemplificativo.					
	A Difformit						
		à/dissarvizia in fasa	L	□ Pateizz	azioni		
a-		à/disservizio in fase	l- m-	□ Rateizz			
	preconti	rattuale inerenti a:	m-	☐ Rimbor	si	uali (voltura subent	ro
	precontı □ Informazioni forni	rattuale inerenti a: te dal Gestore	-	□ Rimbor □ Pratich	si e contratt	uali (voltura, subent	ro,
b- [precontı □ Informazioni forni □ Uguaglianza ed ir	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento	m-	☐ Rimbor ☐ Praticheriattivazio	si e contratt ne, disde	etta)	ro,
b- [preconti □ Informazioni forni □ Uguaglianza ed ir □ Cortesia e traspa	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza	m- n-	☐ Rimbor ☐ Praticheriattivazio	si e contratt ne, disde o cauzio		ro,
b- [c- [d- [preconti □ Informazioni forni □ Uguaglianza ed ir □ Cortesia e traspa □ Preventivi allaccia	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario)	m- n-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Depositrestituzio	si e contratt ne, disde o cauzion ne)	etta)	
b- [c- [d- [e- [preconti ☐ Informazioni forni ☐ Uguaglianza ed ir ☐ Cortesia e traspa ☐ Preventivi allaccia ☐ Preventivi analisi	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità	m- n- o-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Depositrestituzio □ Mancat	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa	etta) nale (versamento e	zione
b- [c- [d- [e- [preconti □ Informazioni forni □ Uguaglianza ed ir □ Cortesia e traspa □ Preventivi allaccia	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità	m- n- o- p-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposir restituzio □ Mancat □ Proced morosità	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos	etta) nale (versamento e etta rettifica di fattura espensione della forni	zione itura per
b- [c- [d- [e- [f- [preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna)	m- n- o- p-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Proced morosità □ Preavvi	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos so di sos	etta) nale (versamento e tta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni	zione itura per
b- [c- [d- [e- [f- [preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna)	m- n- o- p- q-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzior □ Mancat □ Proced morosità □ Preavvi (tempiste	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali	etta) nale (versamento e tta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà)	zione itura per
b-	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase	m- n- o- p- q- r- s-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Proced morosità □ Preavvi (tempiste □ Servizio	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos so di sos e modali o di pront	etta) nale (versamento e tta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento	zione itura per
b- [c- [d- [e- [f- [preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase	m- n- o- p- q- r- s- t-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Proced morosità □ Preavvi (tempiste □ Servizio □ Attesa	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos so di sos e modali o di pronte	etta) nale (versamento e tta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento u/sportelli	zione itura per
b- [c- [d- [f- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a:	m- n- o- p- q- r- s- t- u-	□ Rimbor □ Praticheriattivaziorestituziorestituzior □ Mancat □ Proceder morosità □ Preavvi (tempister □ Serviziore □ Attesare □ Qualità	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acque	etta) nale (versamento e tta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento u/sportelli	zione itura per
b-	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a:	m- n- o- p- q- r- s- t- u-	□ Rimbor □ Praticheriattivaziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestita □ Procede morosità □ Preavvioreste □ Servizioreste □ Attesa ore Qualità □ Indenni	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi	etta) nale (versamento e atta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento a/sportelli ia	zione itura per
b-	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a:	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w-	□ Rimbor □ Praticheriattivaziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestiarente Procede morositàrente □ Preavviorente □ Serviziorente □ Attesarerente □ Qualitàrente □ Indenniresticularente □ Richies	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcii	etta) nale (versamento e atta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento a/sportelli ia mento danni	izione itura per tura
b-	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario)	m- n- o- p- q- r- s- t- u-	□ Rimbor □ Praticheriattivazior □ Deposirestituzior □ Mancatrestituzior □ Mancatrestituzior □ Procedrestita □ Preavviror □ Servizior □ Attesa trestita □ Qualità □ Indennirore Richies Altro asper	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcii	etta) nale (versamento e atta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento a/sportelli ia	izione itura per tura
b- [c- [d- [e- [f-] a- [c- [d- [(Spe	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare)	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) atatore ":	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w-	□ Rimbor □ Praticheriattivaziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestita □ Precederestita □ Preavvioreste □ Servizioreste □ Qualitàrestituziorestituzi	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere	etta) nale (versamento e atta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento a/sportelli ia mento danni nte al rapporto tra G	izione itura per tura Gestore ed
b- [c- [d- [e- [f- [d- [c- [(Spe Lavo	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformita Comportamento Appuntamenti con Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d ri individuali Lavori	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) ditatore ": ori condominiali □)	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w-	□ Rimbor □ Praticheriattivaziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestituziorestita □ Precederestita □ Preavvioreste □ Servizioreste □ Qualitàrestituziorestituzi	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere	etta) nale (versamento e atta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento a/sportelli ia mento danni	izione itura per tura Gestore ed
b- [c- [d- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformita Comportamento Appuntamenti con Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d iri individuali Lavo Letture misuratori	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) ditatore ": ori condominiali □)	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x-	□ Rimbor □ Praticheriattivazior □ Deposirestituzior □ Mancatrestituzior □ Mancatrestituzior □ Procedrestita □ Preavvior □ Attesarrestita □ Qualitàrestita □ Indennirestita □ Richiestita Altro asportente (specificali	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G	izione itura per tura Gestore ed
b- [c- [d- [f- [b- [c- [c	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformita Comportamento Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d iri individuali Lavo Letture misuratori Verifica contatore	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) ditatore ": ori condominiali □)	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Procederia morosità □ Preavvi (tempisteria Servizio □ Attesaria Undenni Indenni	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G	izione itura per tura Gestore ed
b- [c- [d- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformit Contrattuale iner Comportamento Appuntamenti cor Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d ri individuali Lavo Letture misuratori Verifica contatore tempistiche)*	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) statore ": ori condominiali □) is pressione (modalità e	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x-	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Procederia morosità □ Preavvi (tempisteria Servizio □ Attesaria Undenni Indenni	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G	izione itura per tura Gestore ed
b- [c- [d- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformiti contrattuale iner Comportamento Appuntamenti cor Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d iri individuali Lavo Letture misuratori Verifica contatore tempistiche)* Periodicità fattura	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: ncordati mento (idrico e fognario) statore ": ori condominiali □) is depressione (modalità e	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x- *Le verii con le m Servizi.	□ Rimbor □ Praticheriattivazio □ Deposirestituzio □ Mancat □ Procederia morosità □ Preavvio (tempisteria Servizio □ Attesaria □ Qualità □ Indenni □ Richieseria Altro asponente (specificalia di lodalità di loda	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere ette devo cui agli an	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G	izione itura per tura Gestore ed al Gestore rta dei
b- [c- [d- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformiti contrattuale iner Comportamento Appuntamenti cor Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d vir individuali Lavori Verifica contatore tempistiche)* Periodicità fattura Autolettura (ad es	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: ncordati mento (idrico e fognario) utatore ": ori condominiali □) i d/pressione (modalità e uzione s., difformità tra autolettura e	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x- *Le verii con le m Servizi. **L'auto	Rimbor Praticheriattivazio Deposirestituzio Mancat Proced morosità Preavvi (tempiste Servizio Attesa de Gualità Indenni Richies Altro aspoutente (specifical	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere ette devo cui agli an e essere	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G nt. 29 e 32 della Car	izione itura per tura Gestore edal Gestore rta dei re con le
b- [c- [d- [d- [d- [d- [d- [d- [d	preconti Informazioni forni Uguaglianza ed ir Cortesia e traspa Preventivi allaccia Preventivi analisi dell'acqua oltre il pu Altro (specificare) B. Difformiti contrattuale iner Comportamento Appuntamenti cor Lavori di allacciar Posa contatore Spostamento con cificare per "c" e "d vir individuali Lavori Verifica contatore tempistiche)* Periodicità fattura Autolettura (ad es	rattuale inerenti a: te dal Gestore mparzialità di trattamento renza amento (idrico, fognario) di laboratorio (qualità unto di consegna) à/disservizio in fase renti a: mcordati mento (idrico e fognario) attatore ": ori condominiali □) i d/pressione (modalità e azione s., difformità tra autolettura e consumo effettivo)**	m- n- o- p- q- r- s- t- u- v- w- x- *Le verii con le m Servizi. **L'auto	Rimbor Praticheriattivazio Deposirestituzio Mancat Proced morosità Preavvi (tempiste Servizio Attesa de Gualità Indenni Richies Altro aspoutente (specifical	si e contratt ne, disde o cauzion ne) a o inesa ura di sos e modali o di pronte elefonica dell'acqu zzi ta risarcin etto inere ette devo cui agli an e essere	etta) nale (versamento e nta rettifica di fattura spensione della forni pensione della forni tà) o intervento n/sportelli na mento danni nte al rapporto tra G nt. 29 e 32 della Cai trasmessa al Gesto	izione itura per tura Gestore ed



MODULO PER RECLAMO

COMM/QSA					
Pagina 1 di 2					

MOTIVAZIONE DEL RECLAMO								
Nota: Indicare, se possibile, le disposizioni normative, re servizio erogato.	egolamentari o contrattuali violate dal	Gestore in relazione al						
DOCUMENTAZIO (allegare, se possibile, al presente modulo	ONE GIUSTIFICATIVA	esso)						
(unogaro, so possibile, ar prosente modare	gopia doi documenti gidetimeditti in pece							
Luogo e data	Firma							
Ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 196/03 e successive modifich	ne ed integrazioni, il sottoscritto autorizza al t	rattamento dei dati personali						
per tutte le finalità strettamente connesse alla gestione del presei	nte 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 riposta 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.