

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

Data in cui si è verificato il problema (giorno/mese/anno):	/	/
---	---	---

Precisare se il problema si è 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 ☐
 ALTRO (PROBLEMATICA GENERICA) ☐

PROBLEMA RISCONTRATO
Nota: Il contenuto del <u>reclamo</u>, in conformità alle prescrizioni di cui alla delibera n. 655/2015 dell'AEEGSI ed alla Carta dei Servizi 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. 30, 31 e 33 della Carta dei Servizi.

**L'autolettura deve essere trasmessa al Gestore con le modalità di cui all'art. 45 della Carta dei Servizi.

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)

Informativa privacy ex art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, rendiamo note le seguenti informazioni:

Titolare del trattamento dei dati è Padania Acque S.p.A., nella persona del Direttore Generale – tel. 0372/4791; e-mail: privacy@padania-acque.it, domiciliato per la carica presso la sede legale societaria, sita in Via del Macello, n. 14 – 26100 Cremona.

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è stato individuato all'interno della struttura aziendale ed è contattabile ai seguenti recapiti – tel. 0372/479204 - e-mail: dpo.privacy@padania-acque.it

I dati personali che La riguardano verranno trattati nel rispetto dei principi previsti all'articolo 5 del Regolamento generale sulla protezione dei dati. Il conferimento degli stessi non è obbligatorio, ma la loro mancata indicazione comporterebbe l'impossibilità di riscontrare il presente reclamo e gestire adeguatamente la pratica di Suo interesse.

I Suoi dati personali saranno trattati dagli uffici preposti alla gestione delle pratiche di reclamo utenti e dagli incaricati dei settori aziendali interessati all'espletamento della pratica medesima. Non saranno in alcun modo diffusi, ma potranno essere condivisi/comunicati agli operatori economici con i quali Padania Acque S.p.A. ha in essere contratti di servizi a favore dell'utenza, nel rispetto della limitazione della finalità e degli obblighi di cui all'articolo 28 del Regolamento (UE), afferenti alle responsabilità, oneri e garanzie offerte dal Responsabile esterno del trattamento. La informiamo che la conservazione dei suoi dati personali avrà luogo per il tempo necessario all'evasione della pratica di Suo interesse. Conseguentemente i Suoi dati verranno distrutti.

In ogni momento sarà possibile esercitare nei confronti del Titolare del trattamento i diritti di cui all'art.15 del GDPR 2016/679 e, in particolare, potrà: chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali che la riguardano, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento; l'opposizione al trattamento e la portabilità dei dati. Qualora ravvisasse che il trattamento che la riguarda viola i suoi diritti potrà, altresì, proporre reclamo a un'autorità di controllo competente ai sensi dell'art. 77 del GDPR; resta salva la possibilità di rivolgersi direttamente all'autorità giudiziaria.

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 tramite telefax al numero 0372/479239 o tramite e-mail agli indirizzi reclami@padania-acque.it e reclami@pec.padania-acque.it

PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo ricevuto viene protocollato ed inviato 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, 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.

PADANIA ACQUE S.p.A.

Via 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 PEC: padania_acque@legalmail.it

Società per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato