



## RECLAMO CLIENTE

### DATI DEL DICHIARANTE

PERSONA FISICA (nome e cognome) \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
residente in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)  
Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_  
PEC \_\_\_\_\_

Modalità di contatto preferenziale (**barrare una sola modalità**):  e-mail  SMS  cellulare  telefono fisso

PERSONA GIURIDICA (ragione sociale) \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
P.IVA \_\_\_\_\_ Codice SDI/IPA \_\_\_\_\_ con rappresentante legale il sig. (nome e cognome) \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
e sede legale in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ Località \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)  
Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_  
PEC \_\_\_\_\_

Modalità di contatto preferenziale (**barrare una sola modalità**):  e-mail  SMS  cellulare  telefono fisso

L'evento oggetto del reclamo si è verificato in data \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

L'evento oggetto del reclamo si è verificato per la prima volta

SI

NO\*

\*precisare la motivazione della mancata risoluzione del problema e il referente pratica

### OGGETTO RECLAMO

Il sottoscritto **SOPRA IDENTIFICATO COME DICHIARANTE**, dichiara che la **PROBLEMATICA RISCONTRATA** è inerente ad una delle aree di competenza di seguito individuate (selezionare l'alternativa a cui il reclamo si riferisce):

- ATINGIMENTO/FORNITURA IDRICA**  
 **FOGNATURA**  
 **DEPURAZIONE**  
 **AMMINISTRAZIONE - RICHIESTA RISARCITORIA**  
 **ALTRO - PROBLEMATICA GENERICA** (specificare) \_\_\_\_\_

Il contenuto del reclamo, in conformità alle prescrizioni di cui alla delibera ARERA n. 655/2015 e s.m.i. ed alla Carta dei Servizi del Gestore, deve essere inerente a difformità tra il servizio erogato e la disciplina contrattuale (Regolamento d'Utenza e Carta dei Servizi) 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.. A riguardo selezionare quindi una o più alternative sottostanti:

#### 1. 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*) \_\_\_\_\_

#### 2. Difformità/disservizio in fase contrattuale inerenti a:

- a-  Comportamento  
b-  Appuntamenti concordati  
c-  Lavori di allacciamento (idrico e fognario)  
d-  Posa contatore/Spostamento contatore  
e-  Mancato recapito bolletta digitale/cartacea  
f-  Letture misuratori  
g-  Verifica contatore/pressione (modalità e tempistiche)\*\*  
h-  Periodicità fatturazione  
i-  Prescrizione dei consumi (mancato accoglimento)

(segue)



- j-  Autolettura (ad es., difformità tra autolettura e volume fatturato – consumo effettivo)\*\*\*
- k-  Informativa preliminare della raccolta della misura (mancato avviso)
- l-  Pagamento bollette
- m-  Solleciti di pagamento
- n-  Rateizzazioni
- o-  Rimborsi
- p-  Pratiche contrattuali (voltura, subentro, riattivazione, disdetta)
- q-  Mancato avviso consumo anomalo
- r-  Mancata o inesatta rettifica di fatturazione
- s-  Procedura di sospensione/limitazione della fornitura per morosità
- t-  Preavviso di sospensione/limitazione della fornitura (tempiste e modalità)
- u-  Servizio di pronto intervento
- v-  Attesa telefonica/sportelli
- w-  Qualità dell'acqua
- x-  Indennizzi
- y-  Richiesta risarcimento danni
- z-  Altro aspetto inerente al rapporto tra Gestore ed Utente (*specificare*) \_\_\_\_\_

\*\* Le verifiche suddette devono essere richieste al Gestore con le modalità di cui alla Carta dei Servizi.

\*\*\* L'autolettura deve essere trasmessa al Gestore con le modalità di cui alla Carta dei Servizi.

**MOTIVAZIONE RECLAMO (indicare, se possibile, disposizioni normative, regolamentari o contrattuali violate per il servizio erogato)**

---

---

---

---

---

---

---

---

**DOCUMENTAZIONE GIUSTIFICATIVA (indicare ed allegare al seguente modulo eventuale copia dei giustificativi in possesso)**

---

---

---

**MODALITA' DI INOLTRO, RICEVIMENTO E RISCOntRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere consegnato presso gli sportelli aziendali od inviato, tramite posta, a Padania Acque S.p.A.- Via del Macello, 14 - 26100 Cremona, nonché trasmesso tramite e-mail agli indirizzi [reclami@padania-acque.it](mailto:reclami@padania-acque.it) e [reclami@pec.padania-acque.it](mailto:reclami@pec.padania-acque.it) .

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](http://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.

**Allegare alla presente pratica copia del documento di identità e del codice fiscale del dichiarante.**

**Padania Acque S.p.A. si riserva di richiedere ulteriore documentazione per quanto sopra dichiarato.**

Data

Firma



## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel rispetto e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), e del D.lgs. 196/03, così come integrato e modificato dal D.lgs. 101 del 10 agosto 2018, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679" - La informiamo di quanto segue:

Titolare del trattamento dei dati è Padania Acque S.p.A., nella persona del Rappresentante Legale *pro tempore*, contattabile a mezzo dei seguenti recapiti: – tel. 0372/4791; e-mail: [privacy@padania-acque.it](mailto: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 contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo.privacy@padania-acque.it](mailto:dpo.privacy@padania-acque.it).

La base giuridica del trattamento dei Suoi dati è il contratto in essere con il Gestore e/o – laddove trattasi di pratica in assenza di negozio giuridico già perfezionato, la base giuridica è rappresentata dal consenso in calce, che Le chiediamo di rilasciare espressamente. Il conferimento dei dati è necessario al fine di poter adeguatamente e correttamente gestire le pratiche di Suo interesse, implicanti un rapporto giuridico con il Gestore del servizio idrico integrato, nonché per rendere possibile l'espletamento di ogni attività imposta dall'ARERA e/o atta ad agevolare il rapporto con l'utenza.

Le comunichiamo che i dati personali che La riguardano non verranno utilizzati per attività di profilazione; verranno trattati nel rispetto dei principi previsti all'articolo 5 del Regolamento generale sulla protezione dei dati, non saranno oggetto di diffusione, né trasferiti all'estero per alcun motivo, ma potranno essere trattati da soggetti esterni all'azienda, contrattualmente vincolati al Titolare del trattamento e tenuti all'espletamento di attività legate alla gestione dei servizi offerti ai clienti.

I suoi dati saranno oggetto di trattamento per tutto il periodo di vigenza contrattuale e, comunque, sino al termine di conservazione previsto per legge in tema di contratti.

La informiamo che in ogni momento Le 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.

Laddove trattasi di nuovo rapporto e/o di dichiarazione resa da soggetto delegato, La preghiamo di dichiarare espressamente il consenso al trattamento dei relativi dati personali, quale base giuridica del trattamento:

**acconsento al trattamento dei miei dati personali**

**NON acconsento al trattamento dei miei dati personali**

Data

Firma

**ATTENZIONE: IL MANCATO RILASCIO DEL CONSENSO E/O LA MANCATA SOTTOSCRIZIONE COMPORTERÀ L'IMPOSSIBILITÀ DI DARE SEGUITO ALLA PRESENTE RICHIESTA**

Il Regolamento d'Utenza e la Carta dei Servizi sono reperibili presso gli sportelli aziendali e sul sito internet [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it)