

## RECLAMO CLIENTE

### RECLAMO presentato da

<b>Nome e Cognome/Intestatario fornitura</b>	<b>Codice CLIENTE</b>
--	-----------------------

### Indirizzo recapito

Via/Piazza	n. civico	Comune	CAP
------------	-----------	--------	-----

### Indirizzo di fornitura

Via/Piazza	n. civico	Comune	CAP
------------	-----------	--------	-----

<b>Telefono</b>	<b>Fax</b>	<b>e-mail</b>

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 RICONTRATO

**Nota:** Il contenuto del reclamo, 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.

<p><b>A. Difformità/disservizio in fase precontrattuale inerenti a:</b></p> <p>a- <input type="checkbox"/> Informazioni fornite dal Gestore</p> <p>b- <input type="checkbox"/> Uguaglianza ed imparzialità di trattamento</p> <p>c- <input type="checkbox"/> Cortesia e trasparenza</p> <p>d- <input type="checkbox"/> Preventivi allacciamento (idrico, fognario)</p> <p>e- <input type="checkbox"/> Preventivi analisi di laboratorio (qualità dell'acqua oltre il punto di consegna)</p> <p>f- <input type="checkbox"/> Altro (specificare).....</p> <p><b>B. Difformità/disservizio in fase contrattuale inerenti a:</b></p> <p>a- <input type="checkbox"/> Comportamento</p> <p>b- <input type="checkbox"/> Appuntamenti concordati</p> <p>c- <input type="checkbox"/> Lavori di allacciamento (idrico e fognario)</p> <p>d- <input type="checkbox"/> Posa contatore</p> <p>e- <input type="checkbox"/> Spostamento contatore (Specificare per "c" e "d": Lavori individuali <input type="checkbox"/> Lavori condominiali <input type="checkbox"/>)</p> <p>f- <input type="checkbox"/> Letture misuratori</p>	<p>g- <input type="checkbox"/> Verifica contatore/pressione (modalità e tempistiche)*</p> <p>h- <input type="checkbox"/> Periodicità fatturazione</p> <p>i- <input type="checkbox"/> Autolettura (ad es., difformità tra autolettura e volume fatturato – consumo effettivo)**</p> <p>j- <input type="checkbox"/> Pagamento bollette</p> <p>k- <input type="checkbox"/> Solleciti di pagamento</p> <p>l- <input type="checkbox"/> Rateizzazioni</p> <p>m- <input type="checkbox"/> Rimborsi</p> <p>n- <input type="checkbox"/> Pratiche contrattuali (voltura, subentro, riattivazione, disdetta)</p> <p>o- <input type="checkbox"/> Deposito cauzionale (versamento e restituzione)</p> <p>p- <input type="checkbox"/> Mancata o inesatta rettifica di fatturazione</p> <p>q- <input type="checkbox"/> Procedura di sospensione della fornitura per morosità</p> <p>r- <input type="checkbox"/> Preavviso di sospensione della fornitura (tempiste e modalità)</p> <p>s- <input type="checkbox"/> Servizio di pronto intervento</p> <p>t- <input type="checkbox"/> Attesa telefonica/sportelli</p> <p>u- <input type="checkbox"/> Qualità dell'acqua</p> <p>v- <input type="checkbox"/> Indennizzi</p> <p>w- <input type="checkbox"/> Richiesta risarcimento danni</p> <p>x- Altro aspetto inerente al rapporto tra Gestore ed Utente (specificare).....</p>
--	---

\*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)

### 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](mailto:reclami@padania-acque.it) e [reclami@pec.padania-acque.it](mailto: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](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.

Data, luogo \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### INFORMATIVA PER IL 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 che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati), e nel rispetto della normativa nazionale di riferimento vigente – Dlgs.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 Direttore Generale – 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 stato individuato all'interno della struttura aziendale ed è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [dpo.privacy@padania-acque.it](mailto: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. La base giuridica del trattamento è il rapporto contrattuale in essere. La mancata indicazione dei dati che La riguardano, al fine dell'esatto e tempestivo espletamento della presente pratica, comporterebbe l'impossibilità di riscontrare il reclamo e gestire il medesimo adeguatamente e nel 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.

### PADANIA ACQUE S.p.A.

sito web: [www.padania-acque.it](http://www.padania-acque.it) e-mail: [info@padania-acque.it](mailto:info@padania-acque.it) PEC: [padania\\_acque@legalmail.it](mailto:padania_acque@legalmail.it)

**Società per l'erogazione del Servizio Idrico Integrato**