



MODULO DI RECLAMO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentate legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente, **ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.**

(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)

CODICE UTENZA

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Il/La sottoscritto/a _____

nato a _____ il _____

residente a _____ (_____)

in Via/Piazza _____ n. _____ cap _____

Codice fiscale _____

Tel. _____ Cell. _____

Email _____

PEC _____

In qualità di

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via _____
- Rappresentante Legale della Società _____
- Altro _____

Sottopone un RECLAMO COMMERCIALE relativo a:

- Gestione del credito** (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)
- Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura)** (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) – Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni)
- Prestazioni** (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture – Ritardi in appuntamenti concordati – Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)



Publiacqua

Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____

RICHIEDE INOLTRE

Prova del corretto funzionamento del contatore (ai sensi dell'art. 18 del Regolamento del SII)

L'utente con la sottoscrizione del presente modulo dichiara di **PRENDERE ATTO CHE:**

- In caso di richiesta prova del corretto funzionamento del contatore di cui all'art. 18 del Regolamento del SII, questa, in relazione alla tipologia di contatore o di allaccio, potrà essere eseguita sul posto a banco presso la sede di Publiacqua S.p.A.
- Gli apparecchi di misura sono considerati ben funzionanti entro un limite di tolleranza di +/- 5%.
- Ai sensi dell'art. 18 del Regolamento del SII qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore lo sostituisce gratuitamente, dandone comunicazione all'utente. Nell'ipotesi di guasto o malfunzionamento il Gestore ricalcola i consumi non correttamente misurati utilizzando i dati storici più recenti. Qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento, specificandoli nella bolletta.
- La richiesta di verifica del misuratore non solleva l'utente dal pagamento dell'eventuale bolletta, ma che la stessa sarà, se necessario, ricalcolata e rimborsata a seguito dell'esito della verifica e che nel caso di ritardato pagamento saranno quindi applicati gli interessi di mora secondo quanto previsto dall'art. 28 del Regolamento del SII.
- Di essere a conoscenza che è necessaria la presenza dell'utente al momento dell'intervento per firmare il verbale di prova del contatore o quello di rimozione del contatore stesso, ove necessaria.
- Di accettare, nel caso in cui il funzionamento risulti regolare l'addebito dei seguenti importi sulla prima bolletta in emissione dopo la prova taratura a norma dell'art. 18 del Regolamento del SII.
- I costi addebitati, riportati di seguito, varieranno in base alla tipologia di prova effettivamente eseguita.

Verifica in loco con contatore campione

- Euro 31,93 + Iva per i contatori di calibro fino a 2"
- Euro 127,69 + Iva per i contatori di calibro superiore a 2"

Verifica in Laboratorio

- Euro 75,37 + Iva per i contatori di calibro 1/2"
- Euro 76,66 + Iva per i contatori di calibro 3/4"
- Euro 84,32 + Iva per i contatori di calibro 1"
- Euro 121,37 + Iva per i contatori di calibro 1"1/2"
- Euro 140,54 + Iva per i contatori di calibro 2"

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La consegna del modulo e dei suoi allegati obbligatori potrà avvenire tramite i seguenti canali:

- **email:** commerciale@publiacqua.it
- **PEC:** commerciale@cert.publiacqua.it
- **fax** al numero: 0556862451
- **posta** all'indirizzo: Via Villamagna, 90/c - 50126 Firenze
- **presso gli uffici al pubblico**

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI (SI) (NO)

Con la sottoscrizione del presente atto l'utente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 allegata e del trattamento dei dati personali ivi descritto

DATA E LUOGO

IL RICHIEDENTE DICHIARANTE

**Informativa - Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale) Clienti/Utenti**

Chi è il titolare del trattamento?	Publiacqua S.p.a.	Via Villamagna – 50126 Firenze
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO (Responsabile Protezione Dati)	Email: dpo@publiacqua.it

Finalità e basi giuridiche del trattamento		
FINALITA'	BASE GIURIDICA	TIPOLOGIA DI DATI PERSONALI
Per la gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi	Adempimento di obblighi contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita, luogo e indirizzo di residenza, certificazioni di eredità, atti di separazioni e divorzi, numero dei componenti il nucleo familiare); entificativi (codice fiscale o partita iva); dati amministrativi, fiscali e contabili (es. numero di conto corrente, ISEE, dati relativi al patrimonio immobiliare catasto e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura); dati c.d. "particolari" (es. stato di salute); categorie di dati personali ex art. 10 GDPR (condanne penali, reati o all'applicazione di misure di sicurezza)
Per la fruizione di servizi digitali di Customer Service	Adempimento di obblighi contrattuali Legittimo interesse del Titolare	<ul style="list-style-type: none"> dati informatici (accessi logici, log e indirizzo IP); dati audio (registrazioni delle chiamate al servizio di Customer Service);
Per l'attività di Customer Satisfaction	Adempimento di obblighi di legge	<ul style="list-style-type: none"> dati di contatto (indirizzo e-mail, numero di telefono fisso e/o mobile).

Fonti presso cui è avvenuta la raccolta dei tuoi dati personali
Direttamente da te, in occasione della stipula o dell'esecuzione di un contratto;
Altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza;
Elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti simili in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale; Enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi.

Comunicazione e diffusione
Altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza;
Società di revisione contabile; Istituti bancari per la gestione di incassi e società collegate ai canali di pagamento;
Società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito;
Società di recupero del credito;
Società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici); Enti e autorità di controllo competenti;
Ditte recapitiste; compagnie assicurative; società di rilevazione e certificazione della qualità;
Altri soggetti terzi/destinatari/Responsabili Esterni che svolgono attività per conto del Titolare.

21 tuoi dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Il Titolare ti informa che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679. Per maggiori informazioni consulta l'informativa completa al seguente indirizzo [https:// www.publiacqua.it/privacy-policy](https://www.publiacqua.it/privacy-policy) o contattaci all'indirizzo privacy@publiacqua.it.