SICAM Gruppo SISAM	MOD. 655/49 REV. 4.0 DEL 09/10/2020	**MODULO RECLAMO**	PROT N° _____ DEL _____

Spett.le **S.I.C.A.M. S.R.L.**
UFFICIO RECLAMI
Largo Anselmo Tommasi, 18
46042 – Castel Goffredo (MN)

Pec: sicam_reclami@legalmail.it

- PRIMA DI UTILIZZARE IL PRESENTE MODULO, PUÒ CONTATTARE IL CALL CENTER GRUPPO SISAM AL NUMERO VERDE **800 472 644** ESPONENDO LE SUE RICHIESTE. IL PERSONALE È A SUA DISPOSIZIONE PER CERCARE DI TROVARE UNA SOLUZIONE IMMEDIATA E SODDISFACENTE, EVITANDOLE IN TAL CASO DI INVIARE UNA RICHIESTA SCRITTA.
- COMPILARE QUESTO MODULO SE SI INTENDE ESPRIMERE LAMENTELA CIRCA LA NON COERENZA DEL SERVIZIO OTTENUTO CON UNO O PIÙ REQUISITI DEFINITI DA LEGGI O PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI (PROPOSTA CONTRATTUALE, CONTRATTO DI FORNITURA, REGOLAMENTO DI SERVIZIO), OVVERO CIRCA OGNI ALTRO ASPETTO RELATIVO AI RAPPORTI CON SICAM SRL, **AD ECCEZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE PER LE QUALI OCCORRE COMPILARE APPOSITO MODULO.**

(DICH. SOST. ATTO NOTORIETÀ AI SENSI DEGLI ART. 46/47 DEL D.P.R. 28/12/2000 N.445). CONSAPEVOLE DELLE SANZIONI PENALI PREVISTE DALL'ART. 76 DEL D.P.R. N. 455/2000 NEL CASO DI DICHIARAZIONI NON VERITIERE, DI FORMAZIONE O USO DI ATTI FALSI SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ.

DATI FORNITURA

CAMPI OBBLIGATORI

CODICE ANAGRAFICO _____ CODICE SERVIZIO _____ MATRICOLA CONTATORE _____
(SOLO PER FORNITURA ACQUEDOTTO)

TIPOLOGIA SERVIZIO: ☐ ACQUEDOTTO ☐ DEPURAZIONE ☐ FOGNATURA

TIPOLOGIA USO: (SOLO PER FORNITURA ACQUEDOTTO)
☐ DOMESTICO *(domestico)*
☐ NON DOMESTICO *(scuole, ospedali, edifici pubblici, centri sportivi)*
☐ ALTRI USI *(commerciale, artigianale, irriguo, terziario, produttivo)*

Indirizzo fornitura (via e numero civico) _____ Comune _____ prov. _____ Cap. _____

DATI INTESTATARIO FORNITURA

Cognome e nome/denominazione/Ragione sociale _____
Comune di residenza/sede legale _____ Prov. _____ Cap. _____

Nato a _____ il / /
Indirizzo di residenza/sede legale (via e numero civico) _____

SESSO: ☐ M ☐ F
Cellulare _____ Telefono fisso _____

Codice fiscale/P.iva _____
Email/indirizzo Pec _____

DATI DEL RICHIEDENTE (COMPILARE SOLO SE DIVERSO DALL' INTESTATARIO DEL CONTRATTO)

☐ **LEGALE RAPPRESENTANTE** ☐ **AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO** ☐ **TUTORE/ESERCENTE LA PATRIA POTESTÀ** ☐ **DELEGATO** ☐ **ALTRO** _____

Cognome e nome _____
Comune di residenza _____ Prov. _____ Cap. _____

Nato a _____ il / /
Indirizzo di residenza (via e numero civico) _____

SESSO: ☐ M ☐ F
Cellulare _____ Telefono fisso _____

Codice fiscale _____
Email/indirizzo Pec _____

SICAM – Servizio Idrico Integrato Comuni Alto Mantovano · Società a Responsabilità Limitata – Unipersonale
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sisam SpA
Largo Anselmo Tommasi, 18· 46042 Castel Goffredo (MN)
c.f. 02197250208 p.i. 02197250208 · Registro Imprese di Mantova: 02197250208 · R.E.A. C.C.I.A.A. di Mantova: 232487
Capitale sociale Euro 100.000,00 interamente versato

TIPO DI RICHIESTA (BARRARE LA VOCE CHE MEGLIO INDIVIDUA LA CASISTICA DEL RECLAMO) *CAMPI OBBLIGATORI*

ATTIVITÀ FRONT-OFFICE

- ☐ ACCESSO AGLI SPORTELLI E/O NUMERO VERDE
- ☐ TEMPI DI ATTESA
- ☐ ACCOGLIENZA/COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- ☐ INFORMAZIONI CARENTI
- ☐ SERVIZIO ONLINE WEB/APP

ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

- ☐ TARIFFE/CANONI/CAUZIONI
- ☐ BOLLETTE (AD ES. RITARDO, MANCATA CONSEGNA, CHE NON COMPORTA RETTIFICA DI FATTURAZIONE)
- ☐ PAGAMENTI (AD ES. MANCATA REGISTRAZIONE, ECC.)
- ☐ RIMBORSI
- ☐ SOSPENSIONI FORNITURA PER MOROSITÀ
- ☐ RITARDO NELLA RESTITUZIONE DI UN PAGAMENTO IN ECCESSO
- ☐ RITARDO NELLA RETTIFICA DELLA FATTURAZIONE
- ☐ RITARDO NELLA RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE E AI RECLAMI
- ☐ RITARDO NELLA EMISSIONE DELLA FATTURAZIONE
- ☐ RITARDO SUL TEMPO DI PREVENTIVAZIONE

INTERVENTI PRESSO IL CLIENTE

- ☐ LAVORI
- ☐ ATTIVAZIONE/CESSAZIONE FORNITURA
- ☐ LETTURE
- ☐ COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- ☐ MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DEGLI INTERVENTI PROGRAMMATI
- ☐ RITARDO SUL TEMPO DI ALLACCIAMENTO ACQUEDOTTO/FOGNATURA
- ☐ RITARDO SUL TEMPO DI ATTIVAZIONE/VOLTURA/SUBENTRO DEL SERVIZIO
- ☐ RITARDO SUL TEMPO DI RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO SOSPESO PER MOROSITÀ
- ☐ RITARDO SUL TEMPO DI DISATTIVAZIONE DELLA FORNITURA
- ☐ MANCATO RISPETTO DELLA FASCIA DI PUNTUALITÀ DEGLI APPUNTAMENTI CONCORDATI
- ☐ MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI VERIFICA DELLE FUNZIONALITÀ DEL CONTATORE
- ☐ MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI VERIFICA DEL LIVELLO DI PRESSIONE

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- ☐ QUALITÀ DELL'ACQUA
- ☐ CONTATORI
- ☐ INTERRUZIONE DEL SERVIZIO
- ☐ MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO *(CARATTERISTICHE CHIMICO-FISICHE, PORTATA, PRESSIONE)*
- ☐ FOGNATURA O DEPURAZIONE*(AD ES. RIGURGITI, PERDITE, RUMORI, ODORI, ECC.)*
- ☐ MANCATO RISPETTO DEI TEMPI DI PRONTO INTERVENTO

☐ ALTRO _____

BREVE DESCRIZIONE DEL RECLAMO

(PRECISARE IL MOTIVO DEL RECLAMO E LA DATA IN CUI SI È VERIFICATO IL PROBLEMA ED OGNI ELEMENTO UTILE ALLA VALUTAZIONE DEL RECLAMO)

_____

_____

_____

_____

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

È LA PRIMA VOLTA CHE PRESENTA QUESTO RECLAMO? ☐ SI ☐ NO

CHIEDO CHE LA RISPOSTA SIA INVIATA AL SEGUENTE INDIRIZZO

- ☐ VIA FAX AL NUMERO: _____
- ☐ VIA E-MAIL ALL'INDIRIZZO: _____
- ☐ VIA PEC ALL'INDIRIZZO: _____
- ☐ CON LETTERA ALL'INDIRIZZO: _____

SI ALLEGA IN FOTOCOPIA LA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE:

- ☐ CARTA DI IDENTITÀ
- ☐ _____
- ☐ _____

SICAM – Servizio Idrico Integrato Comuni Alto Mantovano · Società a Responsabilità Limitata – Unipersonale
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sisam SpA
Largo Anselmo Tommasi, 18· 46042 Castel Goffredo (MN)
c.f. 02197250208 p.i. 02197250208 · Registro Imprese di Mantova: 02197250208 · R.E.A. C.C.I.A.A. di Mantova: 232487
Capitale sociale Euro 100.000,00 interamente versato

RIMBORSI

(PER I RECLAMI DELLA PARTE PRIMA IN CARATTERE SOTTOLINEATO È PREVISTO UN INDENNIZZO AUTOMATICO)

SE DOVUTO, PER IL RIMBORSO SCELGO – NEL CASO IN CUI S.I.C.A.M. S.R.L. NON PROVVEDA IN BOLLETTA – LA SEGUENTE MODALITÀ DI PAGAMENTO:

☐ **BONIFICO BANCARIO O POSTALE:**

IBAN _____ _____ _____ _____ _____ _____

CODICE CAB — CONTO CORRENTE

BENEFICIARIO _____

SE SI TRATTA DI UN BONIFICO ALL'ESTERO SERVE INDICARE ANCHE I SEGUENTI DATI:

CODICE BIC/SWIFT _____ CITTÀ D'ORIGINE DEL CONTO _____

PAESE/STATO D'ORIGINE DEL CONTO _____

☐ **ASSEGNO F.A.D. INVIATO AL SEGUENTE INDIRIZZO:**

Cognome e nome/denominazione/Ragione Sociale _____ Indirizzo (via e numero civico) _____

Comune _____ prov. _____ Cap. _____ Cellulare _____ Telefono Fisso _____

DATA ..... **FIRMA** .....

ATTENZIONE: ANCHE COMPILANDO UNA SOLA PARTE DEL MODULO, È NECESSARIO FIRMARE IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI, ALTRIMENTI LA RICHIESTA NON POTRÀ ESSERE EVASA

INFORMATIVA EX ART. 13 DEL Regolamento Europeo Legge 679/2016 : I DATI SOPRA RIPORTATI SARANNO UTILIZZATI AI FINI DEL PROCEDIMENTO PER IL QUALE SONO RICHIESTI E VERRANNO UTILIZZATI, CON L'AUSILIO DI STRUMENTI CARTACEI ED INFORMATICI, UNICAMENTE PER TALE SCOPO NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE. I DATI PERSONALI IN OGGETTO VERRANNO UTILIZZATI ESCLUSIVAMENTE DAL GESTORE, DAI SUOI INCARICATI, DAI COMUNI GESTITI, DA SOGGETTI ESTERNI PER FINALITÀ GESTIONALI, CONNESSE O STRUMENTALI ALL'ATTIVITÀ ISTITUZIONALE DELLA STESSA CHE È QUELLA DI SOMMINISTRARE ACQUA. I SOGGETTI ESTERNI AI QUALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I DATI PERSONALI SONO: A) LE AZIENDE ALLE QUALI IL GESTORE. HA DELEGATO E/O AFFIDATO COMPITI DI NATURA OPERATIVA, ORGANIZZATIVA E TECNICA QUALI LA GESTIONE DELLA CLIENTELA TRAMITE CALL CENTER, LA LETTURA DEI CONTATORI, LA DISTRIBUZIONE DELLE BOLLETTE E ALTRE FUNZIONI NECESSARIE PER DARE CORSO AL CONTRATTO; B) LE AZIENDE DI CREDITO PER PROCEDERE ALL'ADDEBITO O ALL'ACCREDITO, SUL CONTO CORRENTE DI CORRISPONDENZA, DELL'IMPORTO DELLA BOLLETTA; C) LE SOCIETÀ DI INDAGINI DI MERCATO PER DARE CORSO ALLE VERIFICHE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA IN MERITO AL SERVIZIO RESO PREVISTE DAL DPCM DEL 4 MARZO 1996 PER IL SERVIZIO ACQUA; D) I COMUNI GESTITI PER POTER PROCEDERE A VERIFICHE INCROCIATE PER IL RISPETTO DI NORMATIVE VIGENTI. L'INFORMATIVA IN FORMATO INTEGRALE È CONSULTABILE AL SITO WWW.SISAMSPA.IT PUBBLICATA ALLA PAGINA COMUNICAZIONE-PRIVACY POLICY.

DATA ..... **FIRMA** .....

RICEVENTE MODULO (**NON COMPILARE** – A CURA DI S.I.C.A.M. S.R.L.)

OPERATORE SPORTELLO AL PUBBLICO ..... DATA .....

FIRMA .....

SICAM – Servizio Idrico Integrato Comuni Alto Mantovano · Società a Responsabilità Limitata – Unipersonale
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sisam SpA
Largo Anselmo Tommasi, 18· 46042 Castel Goffredo (MN)
c.f. 02197250208 p.i. 02197250208 · Registro Imprese di Mantova: 02197250208 · R.E.A. C.C.I.A.A. di Mantova: 232487
Capitale sociale Euro 100.000,00 interamente versato