

Spett.le S.I.C.A.M. S.R.L.  
UFFICIO RECLAMI  
Largo Anselmo Tommasi, 18  
46042 – Castel Goffredo (MN)  
P.E.C. [sicam\\_reclami@legalmail.it](mailto:sicam_reclami@legalmail.it)

*(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 DEL SOGGETTO CHE PRESENTA RECLAMO

\* CAMPI OBBLIGATORI

\*COGNOME E NOME .....

\*DATA DI NASCITA ..... \*LUOGO DI NASCITA ..... \*C.F. ....

\*VIA / PIAZZA ..... N° ..... LOC ..... \*C.A.P. ....

\*CITTA ..... \*PROV. .... \*TELEFONO..... \*CELLULARE .....

\*FAX ..... \*E-MAIL .....

\*IN QUALITÀ DI:

INTESATARIO DEL CONTRATTO

DELEGATO, IN NOME, PER CONTO DEL SIG./SIG.RA .....

LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA DITTA .....

CON SEDE LEGALE IN \*VIA / PIAZZA ..... N° ..... LOC ..... \*C.A.P. ....

\*CITTA ..... \*PROV. .... \*TELEFONO..... \*CELLULARE .....

\*FAX ..... \*E-MAIL .....

\*FORNITURA SERVIZIO: VIA / PIAZZA ..... N° ..... LOC .....

\*CITTA ..... \*COD. ANAGRAFICO ..... \*COD. SERVIZIO .....

\*TIPOLOGIA SERVIZIO:  ACQUEDOTTO  DEPURAZIONE / FOGNATURA

\*TIPOLOGIA USO:  DOMESTICO  NON DOMESTICO  ALTRI USI  
(domestico) (scuole, ospedali, edifici pubblici, centri sportivi) (commerciale, artigianale, terziario, produttivo)

## Parte prima: RECLAMI (barrare la voce che meglio individua la casistica del reclamo)

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

- ACCESSO AGLI SPORTELLI E/O NUMERO VERDE
- TEMPI DI ATTESA
- ACCOGLIENZA/COMPORTAMENTO DEL PERSONALE
- INFORMAZIONI CARENTI
- RATEIZZAZIONE PAGAMENTI
- RATEIZZAZIONE PAGAMENTI MOROSITA'
- 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 MOROSITA'
- 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

### ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE

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

### 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?  Sì  No

CHIEDO CHE LA RISPOSTA SIA INVIATA AL SEGUENTE INDIRIZZO

VIA FAX AL NUMERO: .....

VIA E-MAIL ALL'INDIRIZZO: .....

CON LETTERA ALL'INDIRIZZO: .....

SI ALLEGA IN FOTOCOPIA LA SEGUENTE DOCUMENTAZIONE:

.....

.....

AUTOLETTURA CONTATORE : DATA ..... CONSUMO IN MC. ....

RICHIESTA DELLA VERIFICA DEL MISURATORE:  Sì  No IN CASO DI FUNZIONAMENTO REGOLARE I COSTI DI VERIFICA SONO DI € 88,00

## Parte Seconda: 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:

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

BONIFICO BANCARIO O POSTALE:  
.....  
.....

IBAN .....

BENEFICIARIO .....

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](http://www.sisamspa.it) pubblicata alla pagina COMUNICAZIONE-PRIVACY POLICY, le precedenti informative ex art. 13 D.Lgs. 196/03 e D.Lgs 675/96 sono esposte presso la bacheca dello scrivente.

DATA ..... FIRMA .....

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

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

FIRMA .....