



MODULO DI RECLAMO TECNICO

Per **reclamo** si intende la richiesta scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un 'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ricevuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal regolamento d'utenza, dalla Carta del Servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente.

Il modulo di reclamo, compilato in ogni sua parte, potrà essere inviato ad uno dei recapiti sotto indicati:

- Pec: aca.pescara@pec.it
- Fax: +39 085 4156113
- Recapito postale: ACA SpA - Via Maestri del Lavoro d'Italia, 81 - 65125 Pescara
- Presso gli sportelli di ACA spa

Il/La sottoscritto/a			
Nato/a a		Prov.	
In data		Nazionalità	
Residente in Via	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
C.A.P.		Cod. Fisc.	
Doc. Identità tipo		Nr. Doc. Id.	
Rilasciato da		In data	
E-mail		Tel./cell.	

in qualità di:

- Intestatario utenza affittuario Altro _____
- Ammin./Legale rappresentante della Società/Condominio con denominazione

Dell'Utenza identificata con

Matricola contatore		Codice Servizio (facoltativo)	
---------------------	--	----------------------------------	--

RICHIEDE CHE LA RISPOSTA VENGA RECAPITATA AL SEGUENTE INDIRIZZO:

Nominativo			
Via/Piazza	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
E-mail/PEC			



SOTTOPONE UN RECLAMO TECNICO RELATIVO A:

Indirizzo	N. Civ.		
Comune di		Prov.	
Zona			

barrare la casella relativa:

Qualità del servizio

- Interruzione idrica
- Qualità dell'acqua
- Disservizio su rete idrica
- Disservizio su fognatura
- Disservizio su depuratori
- Altro

Prestazioni

- Eccessiva/scarsa pressione nell'erogazione
- Lavori non eseguiti a regola d'arte
- Altro

Descrizione (scrivere in stampatello):

Dichiara di essere consapevole che la presente richiesta contiene dichiarazioni sostitutive (artt. 46 e 47 DPR 28/12/2000, n. 445 e s.m.i.) e di essere a conoscenza delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000 e s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Dichiara inoltre di essere consapevole che ACA SpA effettuerà propri accertamenti anche con verifiche sul posto, allo scopo di constatare la validità delle dichiarazioni.

ALLEGA

- copia di documento di identità in corso di validità;
- materiale fotografico comprovante la problematica denunciata.

Data _____

Firma Richiedente/Timbro _____



SPAZIO DA RIEMPIRE SOLO IN CASO DI RICHIESTA DI VERIFICA DEL CONTATORE

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore di portata sul reclamo deve essere avanzata la richiesta di verifica dello stesso. Nel caso in cui in seguito a verifica il misuratore risulti funzionante, il costo della verifica potrà essere addebitato all'Utente per un importo di euro 100 + Iva (Rif. art.28.3 delibera ARERA 655/15 RQSII e Regolamento d'Utenza). Qualora, invece, sia riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore, si provvederà alla sostituzione e al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile. In tal caso i costi dell'operazione saranno a carico del Gestore.

SI RICHIEDE LA VERIFICA DEL MISURATORE DI PORTATA

SI

NO

Matricola contatore N.		Autolettura mc		Data lettura	
------------------------	--	----------------	--	--------------	--

Si allegano:

- Fotocopia fronte-retro documento d'identità in corso di validità

- Altri documenti

SI

NO

Data _____

Firma Richiedente/Timbro _____

INFORMAZIONI IMPORTANTI:

In caso di trasmissione della presente a mezzo posta, l'utente deve allegare copia fotostatica di un documento d'identità, ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445/2000.

Per informazioni è possibile consultare il sito web www.aca.pescara.it.

Se la richiesta è presentata agli sportelli ACA spa da parte di **persona delegata**, è necessario allegare relativa **delega a firma del richiedente**.

LE RICHIESTE PERVENUTE INCOMPLETE E/O A FAX DIVERSI DA QUELLI INDICATI, NON POTRANNO ESSERE SODDISFATTE DA ACA SPA E, SENZA COMUNICAZIONE, VERRANNO CONSIDERATE NULLE.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ART. 13 REGOLAMENTO UE 679/2016 GDPR

ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, corrente in Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 tel. 0854178200 FAX 0854156113 PEC: aca.pescara@pec.it in qualità di Titolare del trattamento, La informa che i Suoi dati saranno trattati come segue: **1. Titolare del trattamento** dei dati ACA Azienda Comprensoriale Acquedottistica Spa, corrente in Pescara Via Maestri del Lavoro n.81 tel. 0854178200 FAX 0854156113 PEC: aca.pescara@pec.it; **2. Dati contatto Responsabile Protezione Dati:** dpo@aca.pescara.it; **3. Finalità del trattamento:** consentire di presentare ed istruire un reclamo e di dare corso agli adempimenti connessi **Base giuridica del trattamento:** Art.6 par.1 Lett. b Regolamento Ue 679/2016; **4. Destinatari del trattamento:** personale autorizzato del titolare del trattamento; responsabile esterno dell'archiviazione ottica e cartacea, società di recupero crediti, società informatiche per la manutenzione dei software utilizzati dal titolare del trattamento; società che gestisce la contabilità aziendale, consulenti, società che si occupa della lettura dei contatori ed eventuali altri destinatari il cui elenco è disponibile presso la sede del titolare del trattamento; **5. Periodo di conservazione:** per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e comunque nei termini di legge e non oltre 10 anni dalla cessazione del contratto principale; **6. Diritti dell'interessato:** L'interessato/a potrà esercitare i diritti previsti dagli artt.15-22 del Regolamento UE 679/2016, quali i diritti di accesso, di rettifica, di cancellazione, di limitazione del trattamento, di portabilità dei dati ed infine il diritto di opposizione e di proporre reclamo ad una autorità di controllo (art.77 GDPR); **7. Natura del conferimento:** Obbligatorio per il conseguimento della finalità. Per esercitare i diritti in menzione, l'interessato/a potrà produrre apposita istanza da inviare a mezzo raccomandata a/r o a mezzo PEC agli indirizzi indicati al punto 1 della presente informativa.

Il Titolare del trattamento
(ACA SpA in House Providing)

Data _____

Timbro/Firma Cliente _____