C O M U N E D I S A N M A R C E L L I N O
SETTORE AMBIENTE E PATRIMONIO
SERVIZIO MANUTENZIONE IDRICA-FOGNE-PUBBLICA ILLUMINAZIONE-STRADALE
Resp. Arch. Filippo Virno

SPAZIO PER IL PROTOCOLLO

MODULO RECLAMO PER SERVIZIO IDRICO

Il presente modulo può essere utilizzato per segnalare un disservizio alla rete di acquedotto o al sistema fognante.
Vi preghiamo di compilare il modulo in ogni sua parte. In caso contrario non potremo dar corso alla vostra richiesta.

DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA				
Cognome		**Nome**	**Codice fiscale**	
Rappresentante legale* *(se applicabile)*				
Comune	**Prov.**	**Indirizzo**	**Civico**	**CAP**
Telefono		**E-mail** *(posta elettronica ordinaria)*	**PEC** *(domicilio digitale)*	

(*) *Compilare questo campo se l'intestatario è una società/ditta/amministratore di condominio/ecc.*

DATI DELLA FORNITURA PER LA QUALE SI RICHIEDE SUPPORTO		
Acquedotto	**Fognatura**	**Depurazione**
☐	☐	☐
Codice Identificativo Fornitura **	**Indirizzo fornitura**	**Num. civico**

(*) *Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come: codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.*

DESCRIZIONE DEL RECLAMO				
☐	Nuova pratica	☐	Pratica già presentata con numero:	

☐	**Allacciamenti e lavori** (Reclami su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamento e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)
☐	**Contratti** (Reclami relativi alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costo di voltura e subentro)
☐	**Fatturazione** (Reclami relativi alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturazione, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamento e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)
☐	**Misura** (Reclami relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)
☐	**Morosità e sospensione** (Reclami relativi alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)

☐	**Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio** (Reclami relativi al funzionamento del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsto dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)
☐	**Qualità tecnica** (Reclami relativi a interruzioni - programmate e non programmate del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita non-ché in merito ad allagamento e/o sversamento da fognatura – verifica pressione – verifica efficienza utenza antincendio priva di misuratore)
☐	**Altro** (Reclami riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo Descrizione dei fatti)

Descrizione dei fatti *(il motivo per cui si invia il reclamo e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)*

San Marcellino (Ce), _____ → _____

Data *(FIRMA DELL'UTENTE)*

IN CASO DI RICHIESTA DI VERIFICA DEL MISURATORE DI UTENZA

L'utente DICHIARA di essere edotto che la verifica del contatore presso l'Utenza si basa su un'ispezione visiva dello stato di conservazione del contatore, sulla lettura del quadrante numerico previa visione della contabilizzazione dei consumi a rubinetti aperti, senza che avvenga alcun intervento di smontaggio provvisorio del misuratore dalla sua sede.

La verifica sarà effettuata, previo appuntamento, alla presenza del Cliente o di un suo incaricato ed indipendentemente dall'esito sarà inviata copia del verbale di verifica.

Ai sensi del DM 93/2017, l'intervento di verifica del misuratore di utenza presso laboratorio accreditato potrà essere richiesto alla Camera di Commercio di Caserta

In caso di esito NEGATIVO (*misuratore leggibile, in buono stato di conservazione, saracinesche manovrabili*) le spese di verifica, sono pari a Euro 70,00 +IVA, quale rimborso per i costi sostenuti per incaricare la ditta manutentrice e saranno addebitate all'utente in occasione della successiva bolletta.

In caso di esito POSITIVO i costi dell'operazione e della sostituzione del contatore saranno a carico del Comune che disporrà le opportune variazioni contabili e il rimborso delle eventuali somme pagate e non dovute; inoltre procederà alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, mediante il consumo stimato (*Cs*), a partire dall'ultimo dato di misura disponibile.

In caso di MANOMISSIONE dei sigilli del misuratore, ivi compresi quelli apposti per la sospensione dell'erogazione dell'acqua tramite distacco, in caso di morosità nei pagamenti o per altri motivi, si procederà all'addebito dei costi relativi alla manomissione, oltre al diritto del Comune di denunciare il fatto alle Autorità competenti.

ALLEGATI OBBLIGATORI	
☐	N. 1 – documento di riconoscimento del richiedente ←
☐	N. 2 - Descrizione dettagliata delle vicende occorse *(se non già indicata esaustivamente nel campo "Descrizione dei fatti")*
☐	N. 3 - Reclamo già inviato al gestore del servizio idrico integrato
☐	N. 4 - Risposta eventualmente ricevuta dal gestore del servizio idrico integrato

ALTRI ALLEGATI *(se disponibili)*	
☐	N. 5 - Copia completa bolletta/bollette contestate (per reclami riguardanti una o più bollette)
☐	N. 6 - Delega: obbligatoria se la richiesta non è presentata dall'utente intestatario della fornitura
☐	N. 7 - Altri documenti utili

DELEGA

(da compilare a cura dell'utente, se la pratica è inviata da un suo delegato. È OBBLIGATORIO allegare un documento di identità dell'utente non scaduto)

Il/La sottoscritto/a

Cognome	**Nome**	**Codice fiscale**

DATI IDENTIFICATIVI DEL DELEGATO

Cognome		**Nome**	**Codice fiscale**	
Comune	**Prov.**	**Indirizzo**	**Civico**	**CAP**
Telefono		**E-mail** *(posta elettronica ordinaria)*	**PEC** *(domicilio digitale)*	

a proporre e a gestore la presente pratica, nonché a ricevere le successive comunicazioni relative alla stessa.

Firma dell'utente

Firma del delegato

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

(da compilare a cura dell'incaricato alla verifica)

Attività assegnata a:	**Referente**	**Data della verifica**

ESITO DELLA VERIFICA

SOSPESA	**RISOLTA**	**NON RISOLVIBILE**
☐	☐	☐

DESCRIZIONE INTERVENTO

	TIMBRO E FIRMA *(incaricato della verifica)*

PROCEDURA DI PRESENTAZIONE RECLAMI,
ALLO SPORTELLO DEL SERVIZIO IDRICO DEL COMUNE DI SAN MARCELLINO (CE)

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE OBBLIGATORIAMENTE ALLA PRATICA

Solo se tutti i documenti richiesti saranno allegati alla domanda la richiesta verrà lavorata

PRIVATO

- Carta d'identità richiedente
- Codice fiscale richiedente
- Documento attestante la titolarità dell'occupazione (es contratto locazione, atto di acquisto)

CONDOMINIO

- Carta d'identità dell'amministratore o delegato
- Attribuzione Codice Fiscale condominio
- Codice SDI
- Verbale assemblea conferimento dei poteri

SOCIETA'

- Carta d'identità legale rappresentante cliente entrante
- Codice Fiscale, Partita IVA cliente entrante
- Codice SDI
- Visura camerale aggiornata
- Documento attestante la titolarità dell'occupazione (es contratto locazione, atto di acquisto)

CHI PUÒ PRESENTARE IL RECLAMO AL SERVIZIO RECLAMI SISTEMA IDRICO INTEGRATO

I reclami riguardanti il rispetto, da parte dei Gestori del Servizio Idrico Integrato, dei livelli qualitativi e tariffari nel settore idrico, di competenza dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) possono essere presentati, anche attraverso loro delegati, dagli utenti o dalle Associazioni che li rappresentano.

LA PROCEDURA DI RECLAMO

Prima di presentare il reclamo allo Sportello Protocollo informiamo che è necessario:

- **presentare un reclamo scritto al Gestore**, con una modalità che consenta di provare la data del ricevimento (ad esempio, presentazione all'Ufficio protocollo del Comune, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta; raccomandata con avviso di ricevimento; posta elettronica o ogni altro mezzo idoneo al raggiungimento dello stesso risultato).
  Il recapito per l'invio del Gestore di reclami o di richieste di informazioni scritte è riportato, di norma, in bolletta;
- **attendere la risposta scritta** che il Gestore è tenuto a fornire (la risposta scritta motivata al reclamo deve essere fornita all'utente entro 30 giorni lavorativi).

Il reclamo può essere inoltrato allo Sportello:

- se sono trascorsi 30 giorni lavorativi e il Gestore non ha ancora fornito una risposta;
- se la risposta scritta ricevuta dal Gestore non è soddisfacente.

QUANDO NON SI PUÒ PRESENTARE RECLAMO ALLO SPORTELLO

Il reclamo allo Sportello **non può essere presentato**, e quindi non è ammissibile:

- quando, per la medesima controversia, è pendente un procedimento giurisdizionale, una procedura di conciliazione presso il Servizio conciliazione dell'ARERA o una diversa procedura alternativa di risoluzione della controversia, anche volontaria o paritetica;
- quando la medesima controversia è già stata definita mediante una delle procedure sopra menzionate, indipendentemente dall'esito.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

I reclami possono essere inoltrati **utilizzando l'apposito MODULO RECLAMI**, compilato in modo leggibile e completo, ai seguenti recapiti: Comune di San Marcellino - Settore Ambiente e Patrimonio - Piazza Municipio n. 1 - 81030 - San Marcellino (Ce) - Tel. 081 8124801-04 - pec: *protocollo.sanmarcellino@asmepec.it*

Per i riferimenti di contatto, sedi e orari di apertura al pubblico degli uffici comunali si invita a consultare:
www.comune.sanmarcellino.ce.it

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO N. 679/2016

1. Premessa

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016, Il Comune di San Marcellino, in qualità di "Titolare" del trattamento, e tenuto a fornirle informazioni in merito all'utilizzo dei suoi dati personali.

2. Titolare del trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente Informativa e il Comune di San Marcellino, con sede in p.zza Municipio 1 - San Marcellino (Ce), Tel. 081 8124801-04.

3. Responsabile della protezione dei dati personali

Il Comune di San Marcellino nella persona del Responsabile della protezione dei dati

4. Responsabili del trattamento

Il Comune di San Marcellino può avvalersi di soggetti terzi per l'espletamento di attività e relativi trattamenti di dati personali di cui il Comune ha la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dall'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 con tali soggetti il Comune sottoscrive contratti che vincolano il Responsabile del trattamento al rispetto dalla normativa.

5. Soggetti autorizzati al trattamento

I Suoi dati personali sono trattati da personale interno previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei tuoi dati personali.

6. Finalità e base giuridica del trattamento

Il trattamento dei suoi dati personali viene effettuato dal Comune di San Marcellino per lo svolgimento di funzioni istituzionali e, pertanto, ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. e) non necessita del suo consenso.

I dati personali sono trattati per le finalità relative alla tenuta dell'anagrafe del contribuente, stipula atti di concessione e contratti del servizio idrico, emissione dati contabili.

I dati personali saranno trattati dal Comune di San Marcellino esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico o per gli adempimenti previsti da norme di legge o di regolamento. Nell'ambito di tali finalità il trattamento riguarda anche i dati relativi alle iscrizioni/registrazioni al portale necessari per la gestione dei rapporti con il Comune di San Marcellino (Ce), nonché per consentire un'efficace comunicazione istituzionale e per adempiere ad eventuali obblighi di legge, regolamentari o contrattuali.

7. Destinatari dei dati personali

I suoi dati personali non sono oggetto di comunicazione o diffusione.

I suoi dati potranno essere comunicati a seguenti soggetti privati o istituzionali esterni all'Amministrazione in base ai diversi procedimenti ed alle normative elencate al punto 6

8. Trasferimento dei dati personali a Paesi extra UE

I suoi dati personali non sono trasferiti al di fuori dell'Unione europea, **salvo i casi previsti da specifici obblighi normativi**.

9. Periodo di conservazione

I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate. A tal fine, anche mediante controlli periodici, viene verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al rapporto, alla prestazione o all'incarico in corso, da instaurare o cessati, anche con riferimento ai dati che Lei fornisce di propria iniziativa. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non sono utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

10. I suoi diritti

Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto:

- di accesso ai dati personali;
- di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano;
- di opporsi al trattamento;
- di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra l'interessato può contattare:

- ✓ il Responsabile della protezione dei dati del Comune di San Marcellino Tel. 081 8124801-04 - email: protocollo.sanmarcellino@asmepec.it
- ✓ il Titolare del trattamento dei dati Comune di San Marcellino con sede in p.zza Municipio 1 - 81030 - San Marcellino (Ce), Tel. 081 8124801-04 - email: protocollo.sanmarcellino@asmepec.it

11. Conferimento dei dati

Il conferimento dei Suoi dati e facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà la mancata attivazione del procedimento amministrativo di riferimento.