

Ticket: \_\_\_\_\_

**DATI RICHIEDENTE**

Nome e Cognome _____		Luogo e data di nascita _____	
Residente in (Via, civico, CAP, Città) _____		Codice Fiscale _____	
Cellulare _____	Telefono _____	Email - PEC _____	
<input type="checkbox"/> Intestatario utenza <input type="checkbox"/> Amministratore Condominio <input type="checkbox"/> Rappresentante Legale <input type="checkbox"/> Altro			
In qualità di _____			

**DATI CONTRATTUALI**

Intestatario _____	Codice Fiscale / PIVA _____
Codice Cliente AQP _____	Contratto AQP _____
<input type="checkbox"/> Integrato <input type="checkbox"/> Idrico <input type="checkbox"/> Fognante	
Tipo servizio _____	Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città) _____

**RICHIEDE (indicare una sola scelta con una "X")**

<input type="checkbox"/> <b>Informazioni</b> su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale, ecc.
<input type="checkbox"/> <b>Rettifica di fatturazione</b> per errato addebito, consumi non corretti, letture errate, pagamenti non dovuti, contatore anomalo, rimborsi attesi, ecc.
<input type="checkbox"/> <b>Reclamo</b> per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale AQP, preventivi non eseguiti, contratti non eseguiti, ecc.

COMUNICA la lettura del contatore matricola \_\_\_\_\_ Lettura mc \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Per la verifica del contatore può utilizzare il modulo disponibile all'indirizzo [www.aqp.it](http://www.aqp.it) oppure presso gli sportelli di assistenza clienti AQP.

**DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA**

_____ _____ _____
-------------------------

Il sottoscritto è responsabile delle dichiarazioni fornite (artt.46 e 47 DPR 28/12/2000, n.445 e smi) ed è consapevole delle responsabilità e delle sanzioni penali previste dall'art.76 del DPR n. 445/2000 e smi per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Luogo e Data \_\_\_\_\_

Firma dell'Intestatario o del Richiedente avente titolo \_\_\_\_\_

**La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità del richiedente e da eventuale delega, può essere consegnata agli sportelli del Servizio Clienti AQP, oppure trasmessa via FAX al numero 080.231.3497 oppure via PEC all'indirizzo [clienti@pec.aqp.it](mailto:clienti@pec.aqp.it). Informazioni sono disponibili sul sito [www.aqp.it](http://www.aqp.it) o al numero verde 800.085.853**

**INFORMAZIONI IMPORTANTI:** Se compilato a mano, si prega di scrivere in stampatello. I dati sopra richiesti del CODICE CLIENTE, del CONTRATTO e della Matricola Contatore sono riportati nella fattura relativa all'utenza interessata. Datare e firmare il modulo prima di trasmetterlo.

**Informativa privacy GDPR:** Titolare del trattamento è Acquedotto Pugliese S.p.A.. Tutti i dati conferiti sono obbligatori e sono trattati (in cartaceo ed elettronico) esclusivamente per adempimenti connessi alla gestione del reclamo, delle richieste di informazioni o rettifiche di fatturazione, la cui base giuridica è rinvenibile nell'esecuzione del contratto in essere (o di misure precontrattuali) e nel fornire riscontro alla richiesta effettuata. I dati forniti non saranno comunicati o diffusi a terzi. Il mancato conferimento dei dati previsti nel modulo potrà impedire la gestione del reclamo o delle richieste. I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi e le finalità in precedenza elencate e saranno conservati per il periodo previsto dalla legge italiana a tutela degli interessi legittimi del Titolare ovvero per garantire la disponibilità dei dati nell'eventualità di un ricorso giudiziale/contenzioso (10 anni dalla registrazione nel registro reclami o dalla rettifica di fatturazione; 2 anni dalla risposta al reclamo per un potenziale cliente o per le richieste di informazioni). Per qualsiasi informazione relativa al trattamento dei dati personali è possibile consultare la sezione "privacy" del sito web [www.aqp.it](http://www.aqp.it), dove è possibile esercitare anche i diritti previsti dalla normativa rivolgendo le relative istanze al Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo: [dpo@aqp.it](mailto:dpo@aqp.it).

Mod/PG4.04/01 "Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione" - Rev 0 del 12/10/2018



### AVVERTENZE

Prima di utilizzare il presente Modulo, può contattare il Contact Center AQP al numero verde **800.085.853** esponendo le sue richieste. Il personale AQP è a sua disposizione per cercare di trovare una soluzione immediata e soddisfacente, evitandole in tal caso di inviare una richiesta scritta.

Il Contact Center AQP, attivo al numero verde **800.085.853** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13:00, è a sua disposizione in merito a dubbi sulla compilazione del presente Modulo, che è anche disponibile presso gli Sportelli del Servizio Clienti AQP e sul sito [www.aqp.it](http://www.aqp.it).

### Modalità di compilazione del Modulo per Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifiche di Fatturazione

Il modulo, compilato in tutte le sue parti e firmato dall'intestatario del contratto AQP o dall'avente titolo, deve essere trasmesso o consegnato ad AQP con le modalità indicate, con allegato copia del documento di identità del firmatario e documentazione idonea in caso di avente titolo.

#### DATI RICHIEDENTE

Informazione da compilare	Descrizione
Ticket	Informazione da non compilare.
Nome e Cognome del Richiedente	Riportare i dati del richiedente che possono coincidere con l'intestatario del contratto AQP, oppure possono essere dell'avente titolo, per inoltrare la richiesta.
Luogo e data di nascita	Luogo e data di nascita del richiedente.
Residente in (Via, civico, CAP, Città)	Riportare indirizzo di recapito e residenza del richiedente.
Cellulare	Riportare il numero di cellulare del richiedente. E' necessario riportare almeno uno dei riferimenti telefonici richiesti.
Telefono	Riportare il numero di telefono del richiedente. E' necessario riportare almeno uno dei riferimenti telefonici richiesti.
Email	Indicare un indirizzo email del richiedente, utile per eventuali richieste integrative.
In qualità di	Indicare con una X il richiedente a quale titolo inoltra la richiesta.

#### DATI CONTRATTUALI

Informazione da compilare	Descrizione
Intestatario fornitura AQP	Riportare l'intestatario della fornitura, come indicato nei dati fiscali della fattura
Codice Fiscale /PIVA intestatario	Riportare il CF/PIVA dell'intestatario, come indicato nei dati fiscali della fattura
Codice Cliente AQP	Riportare il codice cliente AQP come indicato in alto a destra nella fattura
Contratto AQP	Riportare il numero di contratto AQP come indicato in alto a destra nella fattura
Tipo di servizio	Indicare con una X il tipo di servizio di cui si fruisce
Indirizzo fornitura (Via, civico, CAP, Città)	Riportare l'indirizzo preciso di ubicazione della fornitura di cui si fruisce

#### RICHIEDE

Informazione da compilare	Descrizione
Tipologia di richiesta	Indicare con UNA SOLA "X" il tipo di richiesta che si intende inoltrare, che deve essere dettagliata nella sezione DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA - Marcare <u>Informazioni</u> se si desidera richiedere informazioni - Marcare <u>Rettifica di Fatturazione</u> nel caso di una errata fattura e/o errati addebiti, ecc. - Marcare <u>Reclamo</u> nel caso di lamentela riguardante disservizio o mancato servizio
COMUNICA la lettura del contatore	Indicare la LETTURA del contatore e riportare la MATRICOLA e la DATA, se utile ai fini della richiesta. Questo modulo può essere utilizzato anche solo per comunicare la lettura del contatore, la cui data deve coincidere con quella di invio del modulo.
Verifica del contatore	E' riportato come procedere nel caso si volesse richiedere la verifica del contatore. Infatti, per tale richiesta è disponibile un modulo specifico che riporta anche gli eventuali costi che saranno addebitati e le relative condizioni.

#### DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA

Informazione da compilare	Descrizione
Descrizione del Motivo della Richiesta	Riportare obbligatoriamente una descrizione della motivazione della richiesta ed in particolare l'eventuale informazione di cui si necessita, oppure l'eventuale rettifica di fatturazione che si richiede, oppure il disservizio per il quale si reclama.
Luogo e data	Riportare il luogo e la data di sottoscrizione del modulo di richiesta.
Firma dell'intestatario o avente titolo	Firma dell'intestatario o avente titolo, di cui si allega copia del documento di identità.