CAP Holding spa. via Rimini 38, 20142 Milano (MI)
Partita IVA, Codice Fiscale e Iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano n.13187590156
R.E.A. di Milano n.1622889 – Capitale Sociale 571.381.786 euro i.v.
Tel. 800 428 428 – PEC: assistenzaclienti.gruppocap@legalmail.it
www.gruppocap.it – reclami@gruppocap.it

Richiesta apertura reclamo

A CURA DEL CLIENTE	CODICE CLIENTE	CODICE CONTRATTO	CODICE PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

INDIRIZZO PUNTO DI FORNITURA

comune

via e numero civico

DATI DEL RICHIEDENTE – Compilare solo una delle due colonne

PERSONA FISICA

cognome e nome

codice fiscale

nato a

il / /

comune di residenza

prov.

cap

indirizzo di residenza (via e numero civico)

PERSONA GIURIDICA

ragione sociale

codice fiscale

partita iva

partita iva di gruppo (art. 70 dpr 633/1972)

rappresentante legale (cognome e nome)

sede legale (comune)

prov.

cap

sede legale (via e numero civico)

RECAPITO COMUNICAZIONI AMMINISTRATIVE

indirizzo (via e numero civico)

presso (nominativo differente dall'intestatario)

cellulare

comune

provincia

cap

telefono fisso

email

indirizzo PEC per comunicazioni amministrative

TIPOLOGIA DI RECLAMO

☐ Servizio Idrico Integrato ☐ Servizio Acquedotto ☐ Servizio Fognatura ☐ Servizio Depurazione

Il reclamo riguarda:

☐ Contratti, bollette, letture contatore, pagamenti rimborsi ☐ Tempi esecuzione lavori ☐ Contatti con personale Gruppo CAP o che opera per suo conto

☐ Guasti e/o interruzioni di fornitura ☐ Punto acqua ☐ Qualità dell'acqua (acqua sporca, cattivo odore e sapore, acqua lattiginosa ecc.)
Per urgenze chiamare il numero di Pronto Intervento **800.175.571.**

☐ Altro (indicare nella pagina seguente il motivo del reclamo)

RICHIESTA VERIFICA MISURATORE*

☐ SI ☐ NO Autolettura

*In caso di presunte anomalie tecniche del contatore puoi richiedere la verifica metrologica compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet www.gruppocap.it.
Per maggiori informazioni contatta il numero verde **800.428.428**.

A CURA DEL CLIENTE	CODICE CLIENTE	CODICE CONTRATTO	CODICE PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

NOTE DEL CLIENTE NEL MERITO DEL RECLAMO

EVENTUALI ALLEGATI AL RECLAMO

☐ SI ☐ NO

TRASMISSIONE RECLAMO

Il modulo può essere recapitato nelle seguenti modalità:

POSTA ELETTRONICA	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	POSTA ORDINARIA	SPORTELLO	FAX
reclami@gruppocap.it	reclami.gruppocap@legalmail.it	Ufficio Assistenza Clienti e Reclami Via Rimini 38 - 20142 Milano	Via Rimini 38 Milano LUN-VEN 8.30 - 16.30	0289520289

La Carta del servizio Idrico integrato prevede che il riscontro al reclamo avvenga **entro 20 giorni lavorativi dalla data di presentazione**.
Si informa che, a seguito di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte di Gruppo CAP, è esperibile gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per maggiori informazioni www.sportelloperilconsumatore.it - Servizio Conciliazione.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), CAP Holding S.p.A. con sede legale in via Rimini 38 – Milano (MI), nella persona del legale rappresentante pro-tempore - Titolare del trattamento - la informa che i dati personali forniti verranno trattati per offrirle il servizio richiesto e per le attività amministrativo-contabili ad esso connesse, ai sensi degli artt. 6 lett. b) GDPR e 2-ter d.lgs. 196/03 (finalità A dell'informativa completa). Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per ottenere il servizio richiesto ed in mancanza CAP Holding non potrà offrirglielo. Il trattamento verrà effettuato in modalità informatica e manuale anche tramite soggetti esterni e verranno conservati nel rispetto dell'art. 5.1.e GDPR. I dati personali non saranno diffusi, potranno invece essere comunicati a società contrattualmente legate al Titolare del trattamento per l'adempimento delle finalità connesse all'erogazione del servizio. Le vengono riconosciuti in qualità di interessato i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR e potrà esercitarli inviando una mail all'indirizzo privacy@gruppocap.it. L'indirizzo di contatto del Responsabile della protezione dei dati (DPO) è dpo@gruppocap.it. Informativa estesa disponibile a richiesta o sul sito web www.gruppocap.it.
Data aggiornamento: Dicembre 2023.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 6, 12, 13 e ss. GDPR, dichiaro di aver preso visione dell'informativa di CAP HOLDING S.P.A.

luogo _____ data _____ **Firma** _____ (obbligatoria)

TAGLIANDO DI RICEVUTA

Reclamo presentato il _____ **N. riferimento** _____

CODICE CLIENTE	CONTRATTO	PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

ATTENZIONE
Verificare di avere apposto la firma in corrispondenza del pittogramma riportato qui a fianco. In mancanza di tutte le firme obbligatorie non sarà possibile procedere all'evasione della presente richiesta.

RISERVATO GRUPPO CAP (SPORTELLO, DATA E SIGLA)