



ANAGRAFICA

*** Per consentire la gestione della segnalazione è necessario che vengano compilati tutti i campi della sezione “Anagrafica”**

PRESENTA UN RECLAMO

(ossia lamentela circa la non coerenza del servizio ottenuto, con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal Regolamento Unico di igiene urbana, presente nel sito web del Gestore, o per mancato rispetto degli standard/frequenze indicati in Eco-calendario o nel sito web del Gestore nella sezione dedicata, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, esempio comportamento scorretto del personale. Evidenziare quale obbligo/norma è stato violato da Veritas.)

Per il servizio di: ☐ **raccolta e trasporto** ☐ **spazzamento e lavaggio**

Nello specifico il motivo del reclamo è il seguente (scrivere in stampatello):

[illegible]

MODALITÀ DI RISPOSTA	Sarà nostra cura inviarLe, indicativamente entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, una risposta scritta circa l'esito degli accertamenti compiuti. La risposta sarà inviata all'indirizzo e - mail indicato nella sezione anagrafica del presente modulo.
-----------------------------	---

Il presente modulo, correttamente compilato, può essere consegnato a Veritas nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail ambiente@gruppoveritas.it;
- a mezzo fax al numero 041 – 7291150;
- a mezzo posta ordinaria all'indirizzo: Veritas Spa – Santa Croce 489, 30135 Venezia.

PRIVACY	Il/la sottoscritto/a dichiara altresì di essere stato informato da Veritas Spa che i propri dati personali sono raccolti e trattati per l'espletamento di attività connesse alla gestione del rapporto relativo all'erogazione del Servizio di Igiene Urbana, alle attività di gestione, accertamento, riscossione e gestione del contenzioso per la TARIFFA RIFIUTI e di aver preso visione dell'informativa M PRY 21 informativa trattamento dati personali per gli utenti del servizio di igiene urbana, resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), consultabile e scaricabile dalla pagina web aziendale https://www.gruppoveritas.it/privacy , e reperibile presso tutti gli sportelli di Veritas spa
----------------	--

ALLEGA i seguenti documenti:

- **documento di riconoscimento**
- **ALTRI ALLEGATI** (SPECIFICARE LA QUANTITÀ ED IL CONTENUTO)

Data/...../.....

Firma

NON SI CONFIGURANO COME RECLAMI E VERITAS NON RISPONDE PER ISCRITTO (ma interviene) a:

- **le segnalazioni di abbandono:** trattasi di mere *richieste di intervento*, poiché non vi è obbligo contrattuale di Veritas di intervenire in tempi predefiniti. Lo stesso principio si applica alla **mancata consegna degli eco-calendari** che sono sempre pubblicati nel sito web di Veritas.
- **le segnalazioni di mancata raccolta domiciliare**, se non avvenute ripetitivamente negli ultimi mesi. Le segnalazioni di mancata raccolta domiciliare si configurano come segnalazioni di disservizio. Per tale casistica non è prevista risposta scritta, ma s'interviene indicativamente entro cinque giorni lavorativi, (dieci se con sopralluogo), se si riscontra l'imputabilità a Veritas della mancata raccolta.
- **le segnalazioni di mancato funzionamento di calotte stradali** che si configura come mera *richiesta di intervento e non come reclamo*, poiché sono disponibili gli altri contenitori con calotta della zona.