



## MODULO DI RECLAMO

**Reclamo:** richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente, **ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.**

**(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)**

**CODICE UTENZA**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

il residente a \_\_\_\_\_ ( \_\_\_ )

in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_ cap \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_

Cell. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:

\_\_\_\_\_

In qualità di

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via \_\_\_\_\_
- Rappresentante Legale della Società \_\_\_\_\_
- Altro \_\_\_\_\_

Sottopone un **RECLAMO COMMERCIALE** relativo a:

- Gestione del credito** (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso)
- Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura)** (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) – Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni)
- Prestazioni** (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture – Ritardi in appuntamenti concordati – Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)





Matricola misuratore \_\_\_\_\_ Autolettura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore può essere presentata istanza di Verifica mediante invio di apposito modulo. Come previsto dall'art. 22 del Regolamento di Utenza del S.I.I. I contatori sono ritenuti idonei quando la loro tolleranza risulta compresa nella percentuale del 5% in più o in meno e in questo caso l'utente sarà tenuto, per la verifica effettuata, al pagamento del un corrispettivo previsto nel tariffario in vigore che sarà addebitato nella prima fattura utile.

Nel caso che il contatore rientri nei limiti di tolleranza non sarà sostituito e all'utente sarà addebitato il costo della verifica (solo se avvenuta entro i termini previsti dalla Carta del Servizio) .

Qualora sia, invece, riscontrato l'irregolare funzionamento dell'apparecchio misuratore di cui era stata richiesta la verifica, lo stesso, se non si fosse ancora provveduto, sarà sostituito e si procederà al ricalcolo dei consumi dal momento in cui l'irregolarità si è prodotta, se determinabile. Non si può in ogni caso, partire da una data antecedente l'ultima lettura di saldo fatturata non contestata entro i termini di scadenza della relativa bolletta.

I costi dell'operazione e della sostituzione del contatore saranno a carico del Gestore che ricostruirà i consumi sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso (Art. 30.6 Delibera Aeegsi 655/2015).

**Costo della Verifica : € 92.00**

Determinate ai sensi di quanto previsto dalla Deliberazione ARERA 918/2017 art. 15.1 b) e della Deliberazione del Consiglio Direttivo AIT 6/2018 nelle more dell'applicazione della tariffa "Domestica residente" per componenti come da Deliberazione Consiglio Direttivo AIT 7/2018 e dell'approvazione definitiva da parte di ARERA.

**CONSEGNA DOCUMENTAZIONE**

La consegna del modulo e dei suo allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti forme:

- Presso gli uffici al pubblico
- Tramite posta all'indirizzo Via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa
- Tramite email alla casella di posta elettronica reclami.acque@acque.net
- Tramite PEC all'indirizzo info@pec.acque.net
- Tramite fax al numero 050843946

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI [SI] [NO]

Con la sottoscrizione del presente atto l'utente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 allegata e del trattamento dei dati personali ivi descritto.



DATA \_\_\_\_\_

FIRMA DEL RICHIEDENTE \_\_\_\_\_



**INFORMATIVA ESSENZIALE SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
**Ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679**

Chi è il titolare del trattamento?	Acque S.p.a.	Via Garigliano 1, 50053, Empoli (FI) Tel: 050.843111 – Fax: 050.843260 privacy@acque.net
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO (Responsabile Protezione Dati)	Email: dpo@acque.net
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	Le società del gruppo di cui il Titolare fa parte per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.).  La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.

<b>Cosa sarà fatto dei suoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>Il trattamento avviene in base a:</b>	<b>I dati personali che ti riguardano sono:</b>
per l'esecuzione e la gestione del rapporto instaurato per l'attività di assistenza alla clientela per fini statistici e di monitoraggio dei prodotti e dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> <li>attività preordinate alla conclusione del contratto</li> <li>contratto/rapporto instaurato</li> <li>adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nome, cognome *</li> <li>codice fiscale o partita iva *</li> <li>luogo e data di nascita *</li> <li>indirizzo fisico e telematico (email) *</li> <li>numero di telefono fisso e/o mobile *</li> <li>numero conto corrente</li> <li>relativi all' attività commerciale e/o professionale*</li> <li>numero dei componenti il nucleo familiare *</li> <li>dati relativi al patrimonio immobiliare catasto e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura,</li> <li>dati relativa ad attività commerciale e/o professionale,</li> <li>autocertificazioni di eredità,</li> <li>atti di separazioni e divorzi.</li> </ul>
per la registrazione sul sito web societario	<ul style="list-style-type: none"> <li>contratto/rapporto instaurato</li> <li>adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nome, cognome *</li> <li>codice fiscale o partita iva*</li> <li>luogo e data di nascita *</li> <li>indirizzo telematico (email) *</li> <li>accessi logici*</li> </ul>
per la gestione del contenzioso	<ul style="list-style-type: none"> <li>gestione di inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>dati relativi alle condanne penali e ai reati.</li> </ul>
per l'archiviazione e la conservazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>contratto/rapporto, per tutta la sua durata</li> <li>adempimento di obblighi conseguenti al rapporto instaurato, quali (tenuta della contabilità ed esercizio dei diritti dipendenti dal contratto)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nome, cognome*</li> <li>codice fiscale o partita iva*</li> <li>numero di conto corrente</li> </ul>
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	<ul style="list-style-type: none"> <li>legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nome, cognome *</li> <li>codice fiscale o partita iva*</li> <li>relativi all' attività commerciale e/o professionale*</li> </ul>



per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accessi logici*</li> </ul>
per attività di customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nome, cognome</li> <li>• email</li> <li>• numero di telefono</li> </ul>

**Quali dati personali che verranno trattati potrebbero non essere stati ricevuti da lei?**

Per i contratti di fornitura preesistenti all'affidamento del servizio ad Acque S.p.a. quale gestore unico di Ambito, i suoi dati, se non successivamente da lei rettificati, potrebbero essere stati ricevuti dai precedenti gestori (Comuni, Aziende di pubblico servizio)

- \* Dati raccolti o comunque trattati da Acque S.p.a. necessari poiché il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alle attività relative al trattamento principale.aaa

I suoi dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Il Titolare la informa che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679. Per maggiori informazioni consulta l'informativa completa al seguente indirizzo <http://www.acque.net/node/322> o contattaci al [privacy@acque.net](mailto:privacy@acque.net)