

Modulo per segnalazioni, reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione

Cod. univoco _____

A cura del gestore

DATI IDENTIFICATIVI UTENTE FINALE

Nome e Cognome _____ Luogo e data di nascita _____
Residente in (Via, civico, CAP, Comune) _____ Codice Fiscale _____
cellulare _____ telefono _____ Email o PEC _____
In qualità di Intestatario utenza Amministratore Legale rappresentante Altro _____

DATI CONTRATTUALI

Intestatario della fornitura _____ Codice Fiscale / P.IVA _____
Codice utenza _____ contratto _____
Indirizzo di fornitura (Via, civico, CAP, Comune) _____
Tipo di servizio: Acquedotto Fognatura e Depurazione

RICHIEDE (Indicare una sola scelta con una "X")

- Informazioni**
Su tariffe, tempi, procedure, servizi offerti, dettaglio fattura, rimborsi, rateizzazione, deposito cauzionale ecc.
- Rettifica di fatturazione**
Per errato addebito, consumi non corretti, letture errate, pagamenti non dovuti, rimborsi attesi ecc.
- Reclamo**
Per tempi, livelli di servizio, comportamenti del personale, prestazioni non eseguite, ecc.

Comunica la lettura del contatore matr. _____ Lettura mc _____ Data _____

Note - Verifica metrica del contatore Se l'Utente imputa un errore di fatturazione allo strumento di misurazione o ne sospetta il malfunzionamento, può richiederne la verifica utilizzando il modulo disponibile presso gli Sportelli e sul sito internet www.emiliambiente.it. Nel caso in cui, a seguito di verifica metrica, il misuratore risultasse correttamente funzionante, Il costo della verifica (pari a € 250,00 come da tariffario vigente) sarà imputato all'Utente nella prima fatturazione utile.

DESCRIZIONE DEL MOTIVO DELLA RICHIESTA

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

Luogo e data

Firma del richiedente

Modulo per segnalazioni, reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche di fatturazione

AVVERTENZE

Prima di utilizzare il presente Modulo, può contattare il nostro Servizio Clienti al numero verde **800 42 79 99** esponendo le sue richieste. Il personale EmiliAmbiente è a sua disposizione per cercare di trovare una soluzione immediata e soddisfacente, evitandole in tal caso di inviare una richiesta scritta.

Il Servizio Clienti, attivo al numero verde **800 42 79 99** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30 ed il sabato dalle 8.30 alle 12.30, è a sua disposizione in merito a dubbi sulla compilazione del presente modulo.

MODALITA' DI COMPILAZIONE E TRASMISSIONE DEL MODULO

La presente richiesta, accompagnata dalla copia del documento di identità e da eventuale delega, deve essere compilata in ogni sua parte e firmata dal richiedente. Si prega di scrivere in stampatello. I dati richiesti CODICE UTENZA, CONTRATTO e MATRICOLA CONTATORE sono riportati in ogni fattura relativa all'utenza interessata. Il dato CODICE UNIVOCO verrà compilato dal Gestore.

Il modulo compilato può essere consegnato presso gli sportelli aziendali o presso gli uffici o spedito in busta chiusa a EmiliAmbiente S.p.A. via Gramsci 1/B 43036 Fidenza (PR), oppure inviato a mezzo fax al numero 0524 528129 o inviata mediante posta elettronica all'indirizzo segnalazioni.reclami@emiliambiente.it o trasmessa via PEC all'indirizzo protocollo@pec.emiliambiente.it

L'azienda si impegna ad inviare risposta motivata in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, indirizzando la risposta direttamente al nominativo indicato nel modulo.

La compilazione e l'invio di questo modulo presuppone l'esplicito consenso al trattamento dei dati personali da parte del beneficiario. Il rifiuto di fornire i dati comporterà automaticamente l'impossibilità di dar corso all'istanza da lei avanzata.

Per conoscere le modalità di trattamento dei suoi dati personali, la invitiamo a consultare l'informativa sul trattamento dei dati personali in allegato alla presente.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Io sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal Titolare del Trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, e consapevole, in particolare, che il trattamento riguarderà **dati personali**,

a) esprimo il consenso nego il consenso

per il **trattamento dei dati personali** necessari per la gestione del rapporto contrattuale afferente alla somministrazione del servizio idrico integrato: espletare i servizi richiesti, consentire un'efficace gestione dei rapporti con i clienti al fine di rispondere alle richieste di informazione, assistenza, suggerimenti e/o esigenze specifiche da Lei segnalate, indagini sulla qualità del servizio idrico.

b) esprimo il consenso nego il consenso

per il **trattamento di dati personali** necessari per inviare comunicazioni inerente i servizi offerti, newsletter e news personalizzate, con modalità tradizionali oppure con modalità automatizzate (posta elettronica).

Data _____

Firma _____

Gentile cliente, desideriamo informarla che, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR 2016/679), recante disposizioni a tutela delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali, i **dati personali** da Lei forniti formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e secondo i principi di liceità, correttezza, trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, con particolare riferimento all'integrità, alla riservatezza, all'identità personale e al diritto di protezione dei dati personali.

Il contratto di fornitura dei servizi da Lei stipulato con EMILIAMBIENTE S.P.A. prevede il trattamento di numerosi dati personali (nome, cognome, residenza, domicilio, codice fiscale, etc.) allo scopo esclusivo di poter svolgere le prestazioni attinenti il servizio (allacciamenti, forniture, rilevazione consumi, fatturazione, etc.) ad effettuare i conseguenti adempimenti contrattuali inerenti il rapporto (sottoscrizione contratto, subentri, variazioni contrattuali, etc.).

I dati personali del delegato verranno trattati esclusivamente a garanzia dell'identità dello stesso per l'attività svolta in nome e per conto del delegante titolare del servizio.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, Le forniamo quindi le seguenti informazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali:

1) FINALITA' DEL TRATTAMENTO CUI SONO DESTINATI I DATI

I dati personali da Lei forniti verranno utilizzati per le seguenti finalità:

- gestione del rapporto contrattuale afferente alla somministrazione del servizio idrico integrato: espletare i servizi richiesti, consentire un'efficace gestione dei rapporti con i clienti al fine di rispondere alle richieste di informazione, assistenza, suggerimenti e/o esigenze specifiche da Lei segnalate, indagini sulla qualità del servizio idrico;
- invio di comunicazioni inerenti i servizi offerti, newsletter e news personalizzate, con modalità tradizionali oppure con modalità automatizzate (posta elettronica).

2) MODALITA' DI TRATTAMENTO

Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o manuale, con modalità e strumenti, nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'art. 32 del GDPR 2016/679, ad opera di soggetti appositamente incaricati, in ottemperanza a quanto previsto dagli art. 29 GDPR 2016/679. Saranno impiegate le misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza del soggetto interessato cui tali dati si riferiscono e ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato.

3) CONSERVAZIONE

Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, il periodo di conservazione dei Suoi dati personali è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi prescritti dalla legge.

4) NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia l'eventuale rifiuto a fornirli determinerà l'impossibilità per EMILIAMBIENTE S.P.A. di procedere alla completa erogazione dei servizi offerti.

5) AMBITO DI COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I dati raccolti non saranno diffusi; i dati personali, in relazione alle finalità di cui sopra, **potranno essere comunicati** alle seguenti **categorie di destinatari**:

- consulenti esterni alla società incaricati di operazioni di elaborazione e/o consulenza per i sostituiti d'imposta;
- soggetti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per legge (enti previdenziali ed assistenziali, uffici finanziari, etc.);
- società controllanti, controllate e collegate alle quali EMILIAMBIENTE S.P.A. affida talune attività.

6) TRASFERIMENTO DEI DATI A PAESI TERZI

Il Titolare del Trattamento non trasferisce i dati personali in paesi terzi; tuttavia si riserva la possibilità di utilizzare servizi in cloud e in tal caso i fornitori dei servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR 2016/679.

7) TITOLARE, RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO, DPO

Il Titolare del Trattamento dei Dati è EMILIAMBIENTE S.P.A. in persona del Legale Rappresentante. L'elenco dei Responsabili del Trattamento e il nominativo del DPO designato sono consultabili presso la sede in via Antonio Gramsci n. 1, Fidenza (PR).

*Per far valere i diritti dell'interessato e/o per richiedere ulteriori informazioni potrà rivolgersi al Titolare del Trattamento **EMILIAMBIENTE S.P.A.**, con sede legale e del trattamento in **Via Antonio Gramsci n. 1, 43036 Fidenza (PR)** oppure rivolgersi al DPO al seguente indirizzo mail dpo@emiliambiente.it*

8) DIRITTI DELL'INTERESSATO

In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR 2016/679, il diritto di:

- chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali;
- ottenere le indicazioni circa le finalità del trattamento, le categorie dei dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati e, quando possibile, il periodo di conservazione;
- ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli da un titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
- opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione.

Il contenuto della presente informativa potrà essere soggetto a variazioni per modifiche e/o integrazioni della normativa di riferimento. Pertanto, il Titolare del Trattamento invita sin da ora i destinatari dell'informativa a prendere visione della stessa anche sul sito internet dell'azienda (www.emiliambiente.it), dove sarà possibile trovare il testo sempre aggiornato.