MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

SERVIZIO CLIENTI
Numero Verde 800 42 79 99

(A cura del gestore: Cod. univoco _____ *Data* _____

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 _____ Nr. contratto _____

Indirizzo di fornitura (Via, civico, CAP, Comune) _____

Tipo di servizio: ☐ Acquedotto ☐ Fognatura e/o Depurazione

RICHIEDO (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 (Mod. ASS 09) 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 s.m.i. per false attestazioni e dichiarazioni mendaci.

Luogo e data _____ Firma del richiedente *autografa o digitale* _____

MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E RETTIFICHE DI FATTURAZIONE

SERVIZIO CLIENTI
Numero Verde 800 42 79 99

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 anche in merito a dubbi sulla compilazione del presente modulo.

ALLEGATI

In allegato alla presente, il richiedente trasmette copia di un proprio **documento di identità** ed eventuale delega.

MODALITÀ DI COMPILAZIONE E TRASMISSIONE DEL MODULO

La presente richiesta 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 modulo compilato può essere consegnato presso gli sportelli aziendali o presso gli uffici, spedito a EmiliAmbiente S.p.A. via Gramsci 1/B 43036 Fidenza (PR) o inviata mediante posta elettronica all'indirizzo segnalazioni.reclami@emiliambiente.it o trasmesso 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.

PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a, acquisite le informazioni fornite dal Titolare del Trattamento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679:

☐ **dichiaro di aver preso visione dell'informativa** quivi allegata per il trattamento dei dati personali necessari allo svolgimento delle finalità ed operazioni indicate nella medesima secondo le finalità di cui alle lettere a) – e)

Data _____ Firma _____

Autografa o digitale

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

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, ecc.) allo scopo esclusivo di poter svolgere le prestazioni attinenti al servizio (allacciamenti, forniture, rilevazione consumi, fatturazione, volture, ecc.) ed effettuare i conseguenti adempimenti contrattuali inerenti al rapporto (sottoscrizione contratto, subentri, variazioni contrattuali, ecc.).
Eventuali dati personali del delegato dell'utente 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:

Finalità del trattamento cui sono destinati i dati
I dati personali da Lei forniti verranno utilizzati per le seguenti **finalità**:

a. Gestione del rapporto pre-contrattuale e contrattuale, assistenza (telefonica, tramite mail, o presso gli sportelli) sui servizi di fornitura prestati dopo la stipula del contratto, gestione storico fatturazione clienti, gestione richieste e segnalazioni;
b. Adempimenti obbligatori per legge in campo contabile e fiscale;
c. Gestione del contenzioso in caso di inadempimento contrattuale;
d. Gestione della qualità e del grado di soddisfazione della clientela in merito alla qualità del servizio idrico;
e. Attivare, su richiesta dell'utente, la domiciliazione dei pagamenti sul conto corrente, verificando altresì la correttezza e la validità del codice IBAN fornito.

Modalità 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 autorizzati dal Titolare del trattamento, in ottemperanza a quanto previsto ai sensi dell'art. 29 GDPR 2016/679.

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 tempî prescritti dalla legge.

Natura del Conferimento
Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lettere a) – e) è obbligatorio per l'espletamento degli obblighi contrattuali e una corretta gestione del rapporto con il cliente. L'eventuale non comunicazione o l'errata comunicazione di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

Ambito di comunicazione e diffusione
I dati raccolti non saranno diffusi. I suoi i dati personali, in relazione alle finalità di cui sopra, **potranno essere comunicati** alle seguenti **categorie di destinatari:**
- soggetti pubblici a cui i dati devono essere comunicati per legge o per la funzionale amministrazione del rapporto;
- istituti finanziari e assicurativi, banche e istituti di credito;
- società o enti di recupero o avvocati o altri liberi professionisti, al fine di effettuare tutte le azioni tese al recupero crediti;
- soggetti esterni che forniscono servizi in cloud, fornitori di servizi di assistenza tecnica ivi incluso hardware e software, manutenzione ordinaria e straordinaria del sito web;
- call center ubicato nell'Unione Europea, per rispondere alle richieste di assistenza e/o informazione degli utenti;
- fornitore che effettua indagini sulla qualità del servizio idrico per conto del Titolare del trattamento;
- spedizionieri e uffici postali;
- consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata.

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 e situati in paesi dell'Unione Europea.

Titolare, Responsabile del Trattamento, DPO
Il Titolare del Trattamento è EmiliAmbiente S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore. L'elenco dei Responsabili del Trattamento è consultabile presso la sede legale in via Antonio Gramsci n. 1, Fidenza (PR). Il DPO è la dott.ssa Giulia Antelmi.

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), e-mail:*** ***servizioclienti@emiliambiente.it*** *oppure rivolgersi al DPO al seguente indirizzo mail* ***dpo@emiliambiente.it***

Diritti dell'interessato
In ogni momento, Lei potrà esercitare, ai sensi degli artt. 15-22 del Regolamento UE 2016/679, il diritto di:
a. chiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e, in caso positivo, ottenere l'accesso ai dati personali ed alle informazioni indicate al punto b) che segue;
b. 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 (in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali) e, quando possibile, il periodo di conservazione;
c. ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati;
d. revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (tuttavia la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca);
e. ottenere la limitazione del trattamento;
f. 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;
g. opporsi al trattamento in qualsiasi momento ed anche nel caso di trattamento per finalità di marketing diretto;
h. opporsi ad un processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione;
i. ottenere conferma dell'adempimento di quanto previsto dall'art. 19 Regolamento UE 2016/679 in capo al Titolare del Trattamento, ovvero la comunicazione - a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali – delle eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'art. 16 regolamento UE 2016/679, eccetto il caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato;
j. proporre reclamo alla competente autorità di controllo.

Gli interessati sono pregati di fare riferimento sempre all'ultima versione dell'informativa disponibile sul sito web dell'azienda (www.emiliambiente.it).