

## MODULO RECLAMO

Il presente modulo è scaricabile dal sito internet *www.acque.net* o reperibile presso gli uffici commerciali a gestione diretta o in convenzione; ne è consentita la libera riproduzione. Si prega di compilare correttamente ogni sezione. Il modulo può essere presentato presso gli uffici commerciali a gestione diretta o in convenzione o spedito in busta chiusa a *Acque SpA, via Bellatalla 1, 56121, Ospedaletto, Pisa.*

### DATI DEL SOGGETTO CHE PRESENTA IL MODULO

NOME E COGNOME<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_ COMUNE \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_  
 IN QUALITÀ D'INTESTATARIO DEL CONTRATTO CODICE UTENTE \_\_\_\_\_  
 IN NOME, PER CONTO O A TUTELA DI \_\_\_\_\_  
INTESTATARIO DEL CONTRATTO CODICE UTENTE<sup>2</sup> \_\_\_\_\_  
FORNITURA IDRICA: VIA \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_  
COMUNE \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

### RECLAMO

PROBLEMI INCONTRATI:

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> _____ ACCESSO AGLI SPORTELLI                                       | <input type="checkbox"/> _____ RITARDO NELLA PRESTAZIONE DI UN SERVIZIO  |
| <input type="checkbox"/> _____ MALEODORANZE DOVUTE A FOGNATURE PUBBLICHE O DEPURATORI       | <input type="checkbox"/> _____ TEMPI CONSEGNA BOLLETTE   |
| <input type="checkbox"/> _____ ACCESSO TELEFONICO   | <input type="checkbox"/> _____ PRESTAZIONE/SERVIZIO NON CONFORME ALLA RICHIESTA                                      |
| <input type="checkbox"/> _____ QUALITÀ DELL'ACQUA   | <input type="checkbox"/> _____ TARIFFE, CANONI E CAUZIONI  |
| <input type="checkbox"/> _____ TEMPI D'ATTESA UFFICI  | <input type="checkbox"/> _____ MANUTENZIONE E FUNZIONAMENTO FOGNATURA PUBBLICA O DEPURATORE (RIGURGITI, RUMORI ECC.) |
| <input type="checkbox"/> _____ INTERRUZIONE E/O SCARSA PRESSIONE NELL'EROGAZIONE DELL'ACQUA | <input type="checkbox"/> _____ ALTRO   |
| <input type="checkbox"/> _____ COMPORTAMENTO DEL PERSONALE                                  |  |
| <input type="checkbox"/> _____ MANCATA RISPOSTA A LETTERA CONTESTAZIONE SU BOLLETTA         |  |

CIRCOSTANZE DEI FATTI<sup>3</sup>: DATA \_\_\_\_\_ LUOGO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOTA ALLEGATA PER SPAZIO INSUFFICIENTE [SI] [NO]

EVENTUALI DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI (SI PREGA DI ALLEGARE IN COPIA) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

EVENTUALI RICHIESTE \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### FIRMA DEL RICHIEDENTE

**DICHIARO DI AVER PRESO VISIONE DELL'INFORMATIVA RILASCIATA AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS.196/2003**

LUOGO \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

### RICEVENTE MODULO (NON COMPILARE: A CURA DI ACQUE SPA)

NOME E COGNOME \_\_\_\_\_ UFFICIO \_\_\_\_\_



## INFORMATIVA RECLAMI

### INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30.06.2003, N. 196

In osservanza di quanto previsto ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 D. Lgs 30 giugno 2003, ACQUE S.p.A., con sede in 50053 Empoli (FI), alla via Garigliano n°1, in persona del legale rappresentante pro-tempore, nella sua qualità di titolare informa i soggetti che presentano reclami, su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento.

I dati raccolti presso gli interessati - anche riferiti a terzi o provenienti da terzi, nella loro eventuale qualità di delegati autorizzati dallo stesso interessato - sono trattati ed utilizzati direttamente per adempiere a finalità strumentali all'attività connessa alla soluzione delle insorgenti controversie.

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei ed informatici ad opera di soggetti interni appositamente incaricati. I dati sono conservati solo per il tempo strettamente necessario a riscontrare il reclamo ricevuto. Resta inteso che i relativi dati saranno conservati per il tempo necessario alla dimostrazione della risoluzione della problematica rappresentata, trascorso il quale saranno convertiti per finalità statistiche.

I dati personali così raccolti non saranno diffusi, venduti o scambiati con soggetti terzi. I dati potranno essere comunicati a soggetti determinati allorché ciò si renda necessario al perseguimento delle finalità sopra descritte, e in particolare gli stessi potranno essere oggetto di comunicazione ai consulenti legali, alle Compagnie di assicurazione e quanti tra i soggetti coinvolti nella gestione del reclamo, a ciò appositamente autorizzati.

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt. 7, 8, 9 e 10 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare del trattamento. In particolare secondo l'art. 7, l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Titolare è ACQUE S.p.A., con sede in 50053 Empoli (FI), alla via Garigliano n°1. Il Coordinatore dei responsabili è il Sig. Alessandro Moriani, l'elenco dei responsabili del trattamento dei dati è reperibile nella sede della società e nel sito [www.acque.net](http://www.acque.net).

I dati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento delle finalità ivi rappresentate secondo quanto previsto dalla legge.

Il rilascio dei dati non è obbligatorio, pur tuttavia il rifiuto a rispondere comporta l'impossibilità per il titolare di dar corso al rapporto e di adempiere agli obblighi ad esso connessi.


Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti in occasione di accordi contrattuali pregressi. In caso contrario, si rende necessario il consenso dell'interessato escluso da rapporti pregressi, che accede al servizio indipendentemente da questi.

Il coordinatore dei responsabili del Trattamento



\_\_\_\_\_  
Dott. Alessandro Moriani

Il titolare



\_\_\_\_\_  
Ing. Emanuela Cartoni

Spazio riservato ai **NON-UTENTI**

- Consento** al trattamento dati come indicato nella presente informativa
- Non consenso** al trattamento dati come indicato nella presente informativa