

Spett.le SAL srl
via dell'Artigianato, 1/3
26900 Lodi
 Fax: 0371.616850
 e-mail: info@acqualodigiana.it
protocollo@PEC.societaacqualodigiana.it

OGGETTO: Reclamo

Io sottoscritto/a

Nome	Cognome
Nato/a a	il
Residente a	Via n.
Codice Fiscale/P.IVA	Titolare dell'utenza n. ¹
Telefono	e-mail

PARTE PRIMA: RECLAMI

Con riferimento al servizio di (*barrare la/le casella/e corrispondente/i,*):

- Acquedotto Fognatura Depurazione S.I.I. (tutti e tre i servizi)

desidero presentare il/i seguente/i reclamo/i inerente il seguente servizio (*barrare la/le casella/e corrispondente/i, sono possibili più opzioni*)

- Ritardo sul tempo di preventivazione
- Ritardo sul tempo di allacciamento acquedotto/fognatura
- Ritardo sul tempo di riattivazione del servizio
- Ritardo sul tempo di disattivazione della fornitura
- Ritardo nella risposta alle richieste scritte e ai reclami
- Ritardo nella rettifica della fatturazione
- Mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti concordati
- Mancato rispetto delle tempistiche di verifica della funzionalità del contatore
- Mancato rispetto delle tempistiche di verifica del livello di pressione
- Mancato rispetto delle tempistiche di pronto intervento
- Mancato rispetto delle tempistiche degli interventi programmati
- Mancato rispetto livelli di qualità del servizio (caratteristiche chimico-fisiche, portata, pressione)
- Ritardo nella restituzione di un pagamento in eccesso
- Errori di fatturazione
- Altro reclamo: _____

N.B. Per i reclami in carattere sottolineato è previsto, se fondato, un indennizzo automatico.

¹ codice rilevabile dalla bolletta, sezione "....."

Breve descrizione del reclamo (precisare il motivo del reclamo e la data in cui si è verificato il problema ed ogni elemento utile alla valutazione del reclamo)

Informazioni aggiuntive:

Autolettura alla seguente data: _____ lettura: _____ mc

Intendo richiedere la verifica del misuratore sì no
(nel caso il misuratore non risulti guasto il costo della verifica grava sull'utente nell'importo indicato nel Regolamento d'Utenza)

E' la prima volta che ci scrive per questo reclamo? sì no

Chiedo che la risposta sia inviata al seguente indirizzo

via fax al numero: _____

via e-mail all'indirizzo: _____

con lettera all'indirizzo: _____

Si allega la seguente documentazione:

- _____
- _____

I dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa. Acconsento al trattamento dei dati nei termini di cui all'informativa allegata al presente modulo che dichiaro di aver letto e compreso.

Data _____

Firma _____

PARTE RISERVATA A SAL srl

Operatore che ha preso in carico il reclamo _____

Operatore che ha evaso il reclamo _____

Data di ricevimento del reclamo _____

Numero di protocollo attribuito _____

Numero protocollo della risposta _____

Data di invio della risposta _____

Informativa agli utenti di SAL s.r.l. per l'utilizzo e il trattamento dei dati personali (artt. 13 D.lgs. n.196/03 e 13 Reg. UE 2016/679)

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Azienda;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati forniti verranno trattati esclusivamente per finalità connesse all'esecuzione del servizio richiesto, ossia per l'esercizio delle attività dell'Azienda, quali:

- la stipula o modifica di contratto di utenza o di altri contratti funzionali all'attività dell'Azienda;
- l'esecuzione dei servizi contrattuali previsti dalla *Carta dei Servizi* (disponibile presso gli sportelli utenti di SAL s.r.l. oppure accessibile via internet dal sito web aziendale, al seguente indirizzo: <http://www.acqualodigiana.it/carta-dei-servizi/>);
- gli adempimenti contrattuali, la gestione del contenzioso, le diffide, le transazioni, il recupero crediti, gli arbitrati, le controversie giudiziarie;
- l'adempimento delle prestazioni diverse relative all'esecuzione del contratto;
- l'acquisizione, la registrazione e la validazione delle autoletture comunicate dall'utente tramite l'apposito servizio web disponibile sul sito www.acqualodigiana.it o tramite numero verde gratuito;
- attività di informazione, individuale o massiva (*newsletter*), riguardo ad attività dell'Azienda o a novità nel servizio idrico integrato.

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati sarà svolto nel rispetto delle misure di sicurezza, con l'uso di mezzi che prevenzano il rischio di perdita o di distruzione, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito e, comunque, mediante strumenti idonei a garantire la riservatezza dei dati stessi.

La informiamo altresì che il trattamento dei dati personali da Lei forniti, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, non saranno diffusi al pubblico e potranno essere comunicati ai soggetti di seguito indicati, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento:

- società, enti o consorzi che, per conto dell'Azienda, forniscono specifici servizi elaborativi o che svolgono attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell'Azienda, ovvero attività necessarie all'esecuzione del contratto e dei servizi richiesti, quali società incaricate alla lettura dei contatori, società di stampa ed imbustamento delle bollette, società di recapito bollette, studi fiscali e legali: ciascuna di queste società effettuerà il trattamento all'esterno dell'Azienda ed è dotata di propri responsabili al trattamento dei dati;

- istituti di credito che provvedono all'incasso delle bollette derivanti dall'applicazione dei contratti stipulati;
- Imprese esecutrici di lavori per conto dell'Azienda presso il luogo di fornitura (a titolo di esempio: allacciamenti, chiusura prese, sostituzione contatori);
- soggetti ai quali la Legge, o vigenti normative comunitarie o secondarie, concedono la facoltà di accedere ai dati da Lei forniti.

I dati saranno altresì portati a conoscenza del personale di SAL s.r.l., che tratta ed esegue operazioni sui dati per le finalità di gestione del rapporto contrattuale, e a soggetti (interni od esterni), a tal fine nominati Responsabili del Trattamento.

NATURA DEL TRATTAMENTO

Il conferimento dei dati per le finalità sopra riportate è obbligatorio; in loro assenza non possono essere garantiti i servizi erogati dalla Società.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina applicabile.

Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a:

- protezione.dati@sal.lo.it (posta elettronica)
- protezione.dati@pec.societaacqualodigiana.it (PEC)

DATI DI CONTATTO

Le comunichiamo infine che:

- Il **Titolare del trattamento** dei dati personali è SAL s.r.l., con sede legale in Via dell'Artigianato 1/3 26900 Lodi, nella persona del Legale Rappresentante pro-tempore;
- Il **Responsabile per la protezione dei dati** è domiciliato presso la sede legale di SAL s.r.l. in Via dell'Artigianato 1/3 26900 Lodi, e può essere contattato nelle modalità di seguito elencate:
 - e-mail protezione.dati@sal.lo.it
 - PEC protezione.dati@pec.societaacqualodigiana.it

N.B. Si prega di non utilizzare gli indirizzi di posta elettronica o PEC sopra riportati per scopi diversi da quelli connessi alla normativa sulla protezione dei dati personali