

## MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - SERVIZI IDRICI

*(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)*

### DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Data di nascita  
(gg-mm-aa)

Luogo  
di nascita

Prov.

Codice Fiscale

Telefono fisso

Cellulare

Email

### DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Acquedotto

Fognatura

Depurazione

Tipo Utenza

Domestica

Non domestica

Codice identificativo  
fornitura \*

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

\* Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice cliente, codice contratto.

# DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Gestore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto  
all'operatore (gg-mm-aa)

Codice identificativo attribuito al  
reclamo dal Gestore *(se disponibile)*

Risposta a reclamo scritto      NON ricevuta      Ricevuta ma ritenuta  
insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto  
se ricevuta (gg-mm-aa)

Valore (stimato) della controversia

## Argomento

### ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto al Gestore coinvolto nella controversia e:

- aver atteso, almeno, 50 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta o, in alternativa,
- aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente;
- essere in possesso di un provvedimento di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

### Allacciamenti e lavori

(Controversie su tempi di preventivazione ed esecuzione di allacciamenti e lavori sulla rete idrica e/o fognaria, costi indicati nei preventivi)

### Contratti

(Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro)

### Fatturazione

(Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, alle modalità di rateizzazione dei pagamenti)

### Misura

(Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore, alla mancata effettuazione delle letture, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento del misuratore)

### Morosità e sospensione

(Controversie relative alla riattivazione della fornitura disattivata per morosità, alle procedure di sospensione e/o limitazione della fornitura)

### Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio

(Controversie relative al funzionamento del servizio telefonico, del servizio telefonico di pronto intervento e dello sportello, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato)

### Qualità tecnica

(Contestazioni relative a interruzioni - programmate e non programmate - del servizio, alla qualità dell'acqua distribuita nonché in merito ad allagamenti e/o sversamenti da fognatura)

### Danni

(Controversia riguardante un cliente che ritiene di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato)

### Altro

(Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti - specificare nel campo *Descrizione*)

## DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

**Descrizione** (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

**Richieste del cliente**

### Incontro virtuale

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino  
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Tutto il giorno

Pomeriggio  
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Altro - dettagliare nel campo *Altra disponibilità*  
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

## ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

---

N. 2 - Copia del reclamo inviato al Gestore del servizio oggetto della controversia o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

---

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato al Gestore

---

N. 4 - Copia risposta del Gestore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

---

N. 5 - Dichiarazioni del cliente

## ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili

## **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA**

### **DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI N. 679/2016 (GDPR)**

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta al Servizio Conciliazione saranno trattati conformemente a quanto richiesto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) e saranno utilizzati al fine di evadere la richiesta relativa al "Modulo richiesta di attivazione della procedura di conciliazione" di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

La Società Acquirente Unico S.p.A (d'ora in poi la "Società" o "AU") con sede in Roma, Via Guidubaldo Del Monte, 45, è Titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito delle attività del Servizio Conciliazione. La Società è tenuta, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (General Data Protection Regulation, "GDPR"), a fornire all'Utente alcune informazioni riguardanti il trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati oggetto della presente informativa si estende anche al questionario non obbligatorio di valutazione sullo svolgimento della procedura di conciliazione che il Servizio Conciliazione richiede alle Parti di compilare al termine della procedura.

#### **QUALI DATI PERSONALI POSSONO ESSERE TRATTATI**

Potranno essere trattati i seguenti tipi di dati dell'Utente (di seguito congiuntamente anche "dati personali"):

A) *Dati anagrafici e di contatto* – informazioni relative al nome, cognome luogo e data di nascita, codice fiscale, numero di telefono fisso, numero di telefono mobile, indirizzo di posta elettronica indirizzo posta elettronica certificata, indirizzo di fornitura.

B) Se accede al Portale dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente tramite SPID, i dati conferiti al gestore accreditato al rilascio dell'utenza del Sistema Pubblico di Identità Digitale.

C) Se accede al Portale dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente tramite CIE il Titolare tratta i dati forniti dall'utente e riportati all'interno della CIE.

D) *Dati personali forniti volontariamente dall'Utente.*

La Società tratta alcuni dati personali che possono essere forniti volontariamente dagli Utenti quali possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo dati e informazioni contenuti nell'istanza introduttiva e nella documentazione eventualmente presentata dall'Utente.

#### **PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I DATI PERSONALI**

Il trattamento delle diverse tipologie di dati è volto unicamente all'autenticazione dell'Utente al Portale Sportello e allo svolgimento delle procedure con il fine di risolvere la controversia tra la parte attrice e la/le parte/parti convenute.

Il trattamento di dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti.

a) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse.

La Società potrà trattare i dati personali, in esecuzione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, al fine di svolgere le proprie attività.

I dati forniti verranno, inoltre, utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

b) Conformità alle richieste giuridicamente vincolanti per adempiere un obbligo legale, regolamenti o provvedimenti dell'autorità giudiziaria, nonché per difendere un diritto in sede giudiziaria.

La Società raccoglie i Dati dell'Utente in esecuzione degli obblighi previsti da leggi regolamenti o dalla normativa comunitaria al fine di svolgere le proprie attività.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

c) Gestione della richiesta di registrazione dell'Utente al Portale Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e finalità a questa strettamente connesse.

La Società tratterà i dati personali dell'Utente per consentire allo stesso la registrazione al Portale e l'accesso all'area riservata del Portale stesso.

Presupposto per il trattamento: adempimento in esecuzione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, al fine di svolgere proprie attività.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio; in difetto, la Società non potrà consentire all'Utente la registrazione al Portale e l'accesso all'Area Riservata.

d) Finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa europea, da disposizioni/richieste di autorità a ciò legittimate dalla legge e/o da organi di vigilanza e controllo.

La Società può trattare i dati personali dell'Utente per adempiere agli obblighi cui la stessa è tenuta.

Presupposto per il trattamento: adempimento di un obbligo legale. Il conferimento dei dati personali per tale finalità è obbligatorio poiché in difetto la Società si troverà nell'impossibilità di adempiere a specifici obblighi di legge.

e) Difesa dei diritti nel corso di procedimenti giudiziari, amministrativi o stragiudiziali, e nell'ambito di controversie sorte in relazione ai servizi svolti dalla Società.

La Società può trattare i dati personali per difendere i propri diritti o agire o anche avanzare pretese nei confronti dell'Utente o di terze parti.

Presupposto per il trattamento: legittimo interesse della Società alla tutela dei propri diritti. In questo caso, non è richiesto un nuovo e specifico conferimento, poiché la Società perseguirà la presente ulteriore finalità, ove necessario, trattando i dati raccolti per le finalità di cui sopra, ritenute compatibili con la presente (anche in ragione del contesto in cui i dati sono stati raccolti, natura dei dati stessi e delle garanzie adeguate al loro trattamento, oltre che del nesso tra le finalità di cui sopra e la presente ulteriore finalità).

I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dalla Società e dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente o da loro responsabili o autorizzati per finalità inerenti alle attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i. e 209/2016/E/com e s.m.i. recante il "Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità" (Testo Integrato Conciliazione-TICO).

## **COME RACCOGLIAMO I SUOI DATI PERSONALI**

La Società può raccogliere e trattare i dati personali nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e/o per adempiere ad obblighi di legge.

Se i dati personali sono comunicati alla Società per conto di terzi, è necessario assicurarsi, preventivamente, che gli interessati abbiano preso visione della presente Informativa Privacy.

Chiediamo di aiutarci a mantenere aggiornati i dati personali, informandoci di qualsiasi modifica dei medesimi.

## **COME MANTENIAMO SICURI I DATI PERSONALI E DOVE**

La Società adotta adeguate misure di sicurezza al fine di garantire la protezione, la sicurezza, l'integrità e

l'accessibilità dei dati personali degli Utenti. Le opportune misure di sicurezza sono volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali. Tutti i dati personali sono conservati sui dispositivi informatici protetti della Società (o copie cartacee idoneamente archiviate) o su quelli dei nostri fornitori, e sono accessibili ed utilizzabili in base ai nostri standard e alle nostre policy di sicurezza (o standard equivalenti per i nostri fornitori).

## **PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI**

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non cesserà la finalità con il termine più lungo, ad ogni modo non tratteremo più i dati personali per quella finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno. I dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

Ai sensi dell'art. 12.7 della Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 209/2016/E/Com e s.m.i. i dati comunicati forniti nell'ambito del Servizio Conciliazione saranno conservati nella piattaforma telematica del Servizio Conciliazione per un periodo di 3 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione ad eccezione dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione i quali saranno conservati nella piattaforma del Servizio di Conciliazione per un periodo di 10 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione.

I dati personali, necessari alla gestione delle attività svolte dal Servizio Conciliazione, saranno comunicati ad altri soggetti esclusivamente ai fini della gestione del servizio e dell'espletamento di adempimenti derivanti da obblighi normativi (quali, ad es., attività di controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

## **CHI PUO' ACCEDERE AI DATI PERSONALI**

Ai dati personali degli Utenti possono avere accesso i dipendenti della Società debitamente autorizzati, nonché eventualmente i fornitori esterni (inclusi i consulenti), nominati, se necessario, responsabili del trattamento. È possibile contattare la Società utilizzando i recapiti indicati nella sezione "Contatti" se si desidera chiedere di poter visionare la lista dei responsabili del trattamento e degli altri soggetti cui vengono comunicati i dati.

## **DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Ogni Utente ha diritto di ottenere dalla Società, previa sussistenza del presupposto giuridico alla base della richiesta:

- l'accesso ai dati personali che lo riguardano, nonché la loro rettifica;
- la cancellazione dei dati personali;
- la rettifica dei dati personali in possesso della Società che riguardano gli Utenti;
- la limitazione del trattamento dei dati personali che riguardano gli Utenti;
- la copia dei dati personali conferiti dall' Utente alla Società, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (portabilità) e la trasmissione di tali dati personali ad un altro titolare del trattamento.

Diritto di opposizione: gli Utenti hanno il diritto di opporsi, in tutto o in parte, all'utilizzo dei dati personali trattati dalla Società, sussistendone i presupposti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.



Nel caso in cui l'Utente esercitasse uno qualsiasi dei su menzionati diritti, sarà onere della Società verificare che lo stesso sia legittimato ad esercitarlo e sarà dato riscontro, di regola, entro un mese.

Nel caso che l'Utente ritenga che il trattamento dei suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, utilizzando i riferimenti disponibili nel sito internet <https://www.garanteprivacy.it/>, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

## **CONTATTI**

I dati di contatto della Società, quale Titolare del trattamento, e del responsabile della protezione dei dati personali (DPO) sono: tel. 0680131 e-mail: [rp@acquirenteunico.it](mailto:rp@acquirenteunico.it).

Ulteriori chiarimenti in merito al trattamento dei dati personali da parte della Società potranno essere richiesti inviando una mail al seguente indirizzo e-mail: [rp@acquirenteunico.it](mailto:rp@acquirenteunico.it).

Data ultimo aggiornamento: 18 dicembre 2023