



MODULO DI RECLAMO

Reclamo: richiesta scritta fatta pervenire al Gestore con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele motivate circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, dal contratto di fornitura, dalla Regolamento di Utenza, dalla Carta del Servizio ovvero circa ogni aspetto relativo al rapporto tra Gestore e Utente, **ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione e delle altre richieste di prestazione.**

(TUTTI I CAMPI SONO OBBLIGATORI - SI PREGA DI SCRIVERE IN STAMPATELLO)

CODICE UTENZA	<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> <td style="width: 12.5%;"></td> </tr> </table>																				

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____ il residente a _____ (____) in Via/Piazza _____ n. _____ cap _____ Codice fiscale _____ Tel. _____ Cell. _____ Email _____ Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta: _____ In qualità di <input type="checkbox"/> Intestatario Utenza <input type="checkbox"/> Amministratore del Condominio di Via _____ <input type="checkbox"/> Rappresentante Legale della Società _____ <input type="checkbox"/> Altro _____

Sottopone un RECLAMO COMMERCIALE relativo a: <input type="checkbox"/> Gestione del credito (mancata riconduzione pagamenti – mancata rateizzazione – mancato /ritardato preavviso e/o distacco per morosità – mancato rimborso) <input type="checkbox"/> Fatturazione (che non comporta rettifica di fattura) (Mancata lettura - Mancata Depenalizzazione (perdite occulte) – Mancato/ritardato Recapito bollette - Tariffe/Canoni/Cauzioni) <input type="checkbox"/> Prestazioni (Mancate risposte a reclami e/o richieste rettifica fatture – Ritardi in appuntamenti concordati – Mancanza e/o ritardo nelle prestazioni (allacci, preventivi, ecc.) - Disservizi dei canali di contatto (call center; sportelli) – Comportamento del personale)
--



Matricola misuratore _____ Autolettura _____ Data _____

SI ALLEGA ULTERIORE NOTA PER SPAZIO INSUFFICIENTE O DOCUMENTI [SI] [NO]

Con la sottoscrizione del presente atto l'utente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 allegata e del trattamento dei dati personali ivi descritto.

DATA _____ FIRMA DEL RICHIEDENTE _____

CONSEGNA DOCUMENTAZIONE

La consegna del modulo e dei suo allegati obbligatori potrà avvenire nelle seguenti forme:

- Presso gli uffici al pubblico
- Tramite posta all'indirizzo Via Mameli, 10 58100 Grosseto
- Tramite email alla casella di posta elettronica reclami@fiora.it
- Tramite PEC all'indirizzo reclami@pec.fiora.it
- Tramite fax al numero 0564394723

**Informativa - Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 Privacy
notice (o informativa essenziale) Clienti/Utenti**

Chi è il titolare del trattamento?	Acquedotto del Fiora S.p.A.	(58100) Grosseto (GR), Via Mameli, 10 Tel: 0564 422.611 – privacy@fiora.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO (Responsabile Protezione Dati)	Email: dpo@fiora.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/ocontitolari	Le società del gruppo cui il Titolare per fini amministrativi; società di revisione e certificazione del bilancio; società di rilevazione e certificazione della qualità; rete di agenti di cui il Titolare si avvale; istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti; società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito; società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, etc.). La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.

Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?

I dati personali saranno trattati:	Il trattamento avviene in base a:	I dati personali che ti riguardano sono:
per l'esecuzione e la gestione del rapporto instaurato per l'attività di assistenza alla clientela per fini statistici e di monitoraggio dei prodotti e dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none"> attività preordinate alla conclusione del contratto contratto/rapporto instaurato adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento 	o nome, cognome * o codice fiscale o partita iva * o luogo e data di nascita * o indirizzo fisico e telematico (email) * o numero di telefono fisso e/o mobile * o numero conto corrente o relativi all'attività commerciale e/o professionale* o numero dei componenti il nucleo familiare * o ISEE o dati relativi al patrimonio immobiliare catasto e contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, o dati relativi ad attività commerciale e/o professionale, o certificazioni di eredità, o atti di separazioni e divorzi.
per la registrazione sul sito web societario	<ul style="list-style-type: none"> contratto/rapporto instaurato adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento 	o nome, cognome * o codice fiscale o partita iva* o luogo e data di nascita * o indirizzo telematico (email) * o accessi logici*
per la gestione del contenzioso	<ul style="list-style-type: none"> gestione di inadempimenti contrattuali; diffide; transazioni; recupero crediti; arbitrati; controversie giudiziarie, etc. 	o dati relativi alle condanne penali e ai reati.
per l'archiviazione e la conservazione	<ul style="list-style-type: none"> contratto/rapporto, per tutta la sua durata adempimento di obblighi conseguenti al rapporto instaurato, quali (tenuta della contabilità ed esercizio dei diritti dipendenti dal contratto) 	o nome, cognome* o codice fiscale o partita iva* o numero di conto corrente
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	<ul style="list-style-type: none"> legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari 	o nome, cognome * o codice fiscale o partita iva* o relativi all'attività commerciale e/o professionale*
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	<ul style="list-style-type: none"> legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari 	o accessi logici*
per attività di customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento 	o nome, cognome o email o numero di telefono

Quali dati personali che verranno trattati non sono stati ricevuti da te?

* nome, cognome, codice fiscale o partita iva, luogo e data di nascita, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono fisso e/o mobile, numero di conto corrente

Quali sono le fonti presso cui è avvenuta la raccolta dei dati personali che ti riguardano?

- altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza;
- elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti similari in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;
- enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi.

Quelli tra i tuoi dati, raccolti o comunque trattati da Acquedotto del Fiora S.p.A. indicati con l'asterisco (*) si intendono necessari e il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito alle attività relative al trattamento principale.

I tuoi dati personali non sono trasferiti in Paesi extra UE o comunque non appartenenti allo Spazio Economico Europeo.

Il Titolare ti informa che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679. Per maggiori informazioni consulta l'informativa completa al seguente **indirizzo** www.fiora.it/privacy/informativeprivacy.html o contattaci al **privacy@fiora.it**