

## MODULO DI RECLAMO PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

**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 lamentate 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**

<b>CODICE UTENZA</b>												
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

Prov. ( \_\_ ) il \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ Prov. ( \_\_ )

in Via/Piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP ( \_\_\_\_\_ )

codice fiscale \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Indirizzo dove si desidera ricevere la risposta:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### In qualità di:

- Intestatario Utenza
- Amministratore del Condominio di Via \_\_\_\_\_
- Rappresentante Legale della Società \_\_\_\_\_
- Altro

Della fornitura ubicata in Via \_\_\_\_\_ Comune di \_\_\_\_\_

Sottopone un **RECLAMO COMMERCIALE** relativo a:

- Gestione del credito:** mancata riconduzione pagamenti - mancata rateizzazione  
mancato/ritardato preavviso e/o distacco per morosità - mancato rimborso
- Fatturazione che non comporta rettifica di fattura:** mancata lettura - mancata  
depenalizzazione (perdite occulte) - mancato/ritardato recapito bollette -  
tariffe/canoni/cauzioni
- 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

Sottopone un **RECLAMO TECNICO** relativo a:

Indirizzo Via/Piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP ( \_\_\_\_\_ )

- Qualità del servizio:** Interruzione idrica - Qualità dell'acqua - Disservizio su fognature e  
depuratori
- Prestazioni:** Eccessiva/scarsa pressione nell'erogazione - Lavori non eseguiti a  
regola d'arte mancata lettura - mancata depenalizzazione (perdite occulte) - mancato/ritardato  
recapito bollette -tariffe/canoni/cauzioni
- Altro:** \_\_\_\_\_

## DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Matricola misuratore		Autolettura (mc)		Data	__ / __ / ____
----------------------	--	------------------	--	------	----------------

In caso di dubbi circa il funzionamento del misuratore è possibile richiederne la verifica secondo le modalità riportate al link <https://www.fiora.it/verifica-funzionamento-misuratore.html>.

Qualora, a seguito della verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore lo sostituisce gratuitamente, dandone comunicazione all'utente, e ricalcola i consumi non correttamente misurati utilizzando i dati storici più recenti. Qualora, invece, il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore addebita all'utente finale i costi dell'intervento, specificandoli nella bolletta.

Costo della verifica €300,40 + IVA.

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.

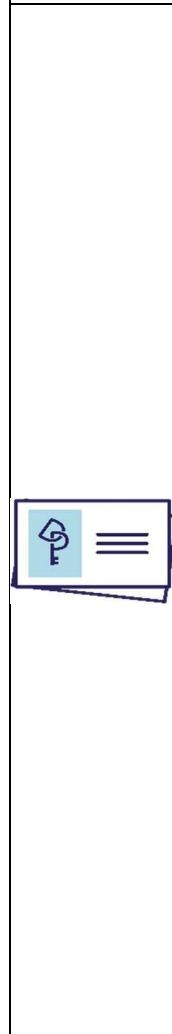
Data    \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_\_

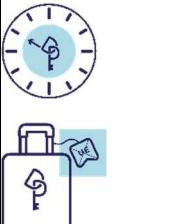
Firma    \_\_\_\_\_

## **CONSEGNA DOCUMENTAZIONE**

- ✉ **Tramite raccomandata** all'indirizzo Via Mameli, 10 58100 Grosseto
- ✉ **Tramite PEC** all'indirizzo *reclami@pec.fiora.it*

## Informativa contrattuale resa ai sensi degli artt. 13 E 14 del Regolamento 679/2016 ("GDPR")

	<p><b>A. TITOLARE DEL TRATTAMENTO</b></p> <p>Titolare del trattamento relativamente ai dati da Lei forniti è: Acquedotto del Fiora S.p.A. - Via Mameli n.10, 58100, Grosseto - PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.fiora.it">protocollo@pec.fiora.it</a></p>
	<p><b>B. DATA PROTECTION OFFICER</b></p> <p>Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati o Data Protection Officer (RPD o DPO). Puoi contattare il RPD/DPO al seguente indirizzo e-mail: <a href="mailto:dpo@fiora.it">dpo@fiora.it</a> o all'indirizzo Via Mameli n. 10 -58100 Grosseto</p>
	<p><b>C. CATEGORIE E FONTE DEI DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dati anagrafici (es. nome, cognome, luogo e data di nascita);</li> <li>- Dati identificativi (es. documento di identità, CF, P.IVA, ecc.);</li> <li>- Dati di contatto (es. indirizzo fisico, e-mail/PEC, Numero telefonico fisso e mobile, ecc.);</li> <li>- Dati relativi al contratto di fornitura/contratti di fornitura (quali ad es. codice cliente, numero componenti del nucleo familiare, dati relativi all'attività commerciale e/o professionale, contratti di acquisto e locazione degli immobili oggetto della fornitura, consumi, dati catastali, Certificazioni di eredità, atti di separazioni e divorzi, ecc.);</li> <li>- Dati fiscali e contabili (es. coordinate bancarie, ISEE);</li> <li>- Dati cd. "particolari" (es. stato di salute);</li> <li>- Dati relativi alla registrazione di chiamate inbound aventi ad oggetto la segnalazione guasti, la finalizzazione e gestione del contratto di fornitura, cd. "Vocal Order", nonché dati relativi alle registrazioni previste dalla normativa e regolamenti anche di settore (es. il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, cd. "RQSII", la Carta dei Servizi).</li> </ul> <p>Di seguito le <b>fonti</b> presso le quali è avvenuta la raccolta dei dati personali che La riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- altri titolari del trattamento, es. le società del gruppo di appartenenza, agenzia di informazioni commerciali, elenchi e registri tenuti da pubbliche autorità o sotto la loro autorità o enti simili in base a specifica normativa nazionale e/o internazionale;</li> <li>- enti privati e pubblici operanti nel settore nell'ambito del territorio nazionale e internazionale con cui il titolare del trattamento ha stabilito rapporti informativi;</li> <li>- (dati forniti) direttamente da Lei, in occasione della stipula o dell'esecuzione di un contratto, aggiornamento o richiesta inserimento degli stessi o della eventuale registrazione al portale My Fiora in ragione della correlazione tra le due finalità di trattamento, l'una connessa alla gestione del contratto di fornitura e l'altra all'erogazione dei servizi offerti tramite la creazione dell'account sul portale stesso;</li> <li>- in occasione del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dai precedenti Gestori dell'ATO6 Ombrone al Gestore Unico Acquedotto del Fiora SpA.</li> </ul>

	<p><b>D. FINALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI E BASE GIURIDICA</b>  Le finalità e la base giuridica del trattamento sono contenute per esteso all'interno dell'<b>informativa completa*</b>.  I Suoi dati personali potranno essere altresì utilizzati per inoltrarti specifiche comunicazioni e informazioni inerenti agli obblighi o le scadenze contrattuali, le modalità di erogazione del servizio o eventuali esigenze operative aziendali.</p>
	<p><b>E. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI</b>  Fatti salvi i principi di necessità, pertinenza e non eccedenza, il trattamento dei dati per le finalità del trattamento potrà essere effettuato tramite supporto elettronico, informatico, cartaceo, telefonico o telematico, nel rispetto delle regole di riservatezza e sicurezza previste dalle normative vigenti e nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento. Sono inoltre trattati, per conto del Titolare, da professionisti e/o società incaricati di svolgere attività tecniche e di assistenza o da parte da soggetti interni appositamente autorizzati.</p>
	<p><b>F. DESTINATARI DEI DATI</b>  Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, il Titolare potrà comunicare e far trattare i dati personali dell'interessato a terzi indicati nella sezione di cui all'<b>informativa completa*</b>, i quali operano come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento tal fine appositamente nominati.  I dati personali potranno, inoltre, essere conosciuti dai dipendenti, consulenti, collaboratori del Titolare appositamente autorizzati ad effettuare il trattamento.  I Suoi dati non saranno oggetto di comunicazione a terzi per loro finalità autonome, a meno che non sia data autorizzazione espresa.  Qualora <b>soggetti</b> terzi e Titolari autonomi intendessero utilizzare i dati da Lei conferiti per ulteriori finalità rispetto a quelle indicate nella presente informativa, sarà onere del medesimo Titolare autonomo fornire idonea informativa privacy al riguardo.</p>
	<p><b>G. PERIODO DI CONSERVAZIONE E TRASFERIMENTO DEI DATI VERSO PAESI TERZI</b>  I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art. 5, GDPR) per un massimo di 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale, fatte salve ulteriori esigenze di conservazione consequenziali al perseguimento delle finalità o per il tempo correlato alla necessità di adempiere agli obblighi di legge e fatta salva l'attività di gestione di eventuale contenzioso.  I dati raccolti non sono oggetto di trasferimento verso Paesi Terzi al di fuori dell'Unione Europea.</p>
	<p><b>H. DIRITTI DELL'INTERESSATO</b>  L'Interessato ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR ha sempre diritto a richiedere al Titolare l'accesso ai suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento, facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare.  Al fine di esercitare i propri diritti, l'interessato potrà indirizzare una propria richiesta rivolgendosi ad Acquedotto del Fiora S.p.A., anche mediante comunicazione da inviarsi al DPO raggiungibile all'indirizzo dpo@fiora.it all'indirizzo Via Mameli n. 10 -58100 Grosseto.  L'interessato, nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare avvenga di violazione di quanto previsto dal GDPR, ha diritto di proporre reclamo anche all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (<a href="https://www.garanteprivacy.it/">https://www.garanteprivacy.it/</a>).</p>

\*L'informativa contrattuale completa è disponibile al seguente link [https://www.fiora.it/informativa\\_contrattuale.html](https://www.fiora.it/informativa_contrattuale.html) o presso gli AdF point.

Nota: Le icone utilizzate nel presente documento sono state realizzate da Osservatorio679 nell'ambito del progetto "Informative Chiare" promosso dal Garante per la Protezione dei Dati Personalii e sono sottoposte alle condizioni di utilizzo e diffusione della licenza CC BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.it>). AdF non ha apportato alcuna modifica rispetto alla forma predisposta dall'autore