

## Modulo “Reclamo”, “Richiesta scritta informazioni”

La presente modulistica consente l’inoltro di un “Reclamo”, di una “Richiesta scritta informazioni”. Con il presente modulo è possibile richiedere informazioni relative a tutti gli aspetti del servizio di fornitura di teleriscaldamento oppure comunicare eventuali segnalazioni di disservizio.

Si prega di seguire con precisione le modalità di compilazione indicate di seguito:

1. Barrare la voce corrispondente alla tipologia di richiesta (reclamo/richiesta scritta di informazioni)
2. Inserire i dati anagrafici e la tipologia di fornitura a cui si riferisce il reclamo/la richiesta scritta di informazioni
3. Indicare, se già cliente, il Codice Cliente riportato in bolletta, il numero fornitura, e l’indirizzo di fornitura
4. Contrassegnare con una crocetta il motivo relativamente al quale si inoltra il reclamo/la richiesta scritta di informazioni
5. Segnalare la causa di insoddisfazione che ha motivato l’inoltro del reclamo/della richiesta scritta di informazioni
6. Indicare l’eventuale documentazione allegata, utile al fine dell’esaustiva valutazione e gestione del reclamo

Ricevuto la richiesta di allacciamento alla rete di teleriscaldamento sarà inviata una risposta nei tempi definiti dalla Delibera ARERA 661/2018/R/tlr, che comprenderà l’indicazione delle azioni promosse dall’azienda in seguito alla richiesta.

Il reclamo o la richiesta di informazioni ci permetterà di effettuare valutazioni di carattere generale sul servizio erogato, con l’obiettivo di renderlo sempre più in linea con le esigenze dei nostri clienti.

**Modulo per l'invio di:**

- Reclamo
- Richiesta scritta di informazioni

Il/La sottoscritto/a (Cognome Nome/Rag.sociale):

\_\_\_\_\_

Codice fiscale: \_\_\_\_\_ P.IVA: \_\_\_\_\_

residente in via: \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

nel Comune di \_\_\_\_\_

telefono fisso: \_\_\_\_\_ telefono cellulare: \_\_\_\_\_

In qualità di:

- Proprietario
- Amministratore
- Gestore del servizio energia
- Altro: \_\_\_\_\_

con riferimento alla fornitura di teleriscaldamento

Via: \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

Codice cliente: \_\_\_\_\_

Segnala quanto segue:

---

---

---

---

---

---

Allega la seguente documentazione a supporto:

---

---

---

Dichiaro di essere informato che i dati personali sopra riportati saranno trattati secondo le modalità descritte nell'informativa da me sottoscritta sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.

Data\_\_\_\_\_

Timbro/firma\_\_\_\_\_

## **Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (in breve GDPR) e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.**

**Azienda Multiservizi Casalese S.p.A.** (in seguito “AMC”), in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali (in seguito “Titolare”), ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. (in seguito “Codice”) e degli artt. 4, n. 7) e 24 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito “GDPR”) informa, ai sensi dell’art. 13 del GDPR, che tratta i **dati personali riferiti ai propri clienti**, reali o potenziali, del servizio di teleriscaldamento (in seguito “interessati”) secondo le modalità di cui alla presente informativa.

AMC ha nominato, in conformità a quanto disposto dal GDPR, il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito DPO).

### **1. Oggetto del trattamento**

Il Titolare tratta i dati personali dell’interessato quali: dati anagrafici; documento identificativo; informazioni di contatto (telefono, e-mail, etc.); dati per la fatturazione ed eventuale domiciliazione del pagamento; dati relativi ai servizi richiesti/erogati.

### **2. Finalità del trattamento**

Il trattamento dei dati è effettuato per permettere lo svolgimento delle attività connesse a preventivazione, stipula, gestione, cessazione contratti relativi all’erogazione del servizio di teleriscaldamento. In particolare, il trattamento e la raccolta dei dati personali comunicati hanno la finalità di dare puntuale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali e adempiere agli obblighi legali, fiscali e contabili derivanti dal rapporto contrattuale in essere, previsti dalle leggi. Il trattamento e la raccolta dei dati personali hanno inoltre la finalità di effettuare indagini di mercato sui servizi erogati da AMC, svolte dalla stessa società o da soggetti terzi incaricati.

### **3. Modalità del trattamento**

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all’art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

I dati personali sono trattati in modo lecito, secondo correttezza e con la massima riservatezza, al fine di ridurre al minimo la soglia di rischio di accessi abusivi, furti o manomissioni dei dati stessi, a tutela e garanzia della riservatezza dei dati forniti, in conformità a quanto previsto dal GDPR.

### **4. Periodo di conservazione dei dati**

I dati personali saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale per il tempo necessario ad adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 10 anni dalla conclusione del contratto, salvo ulteriori obblighi di conservazione previsti dalle normative vigenti.

I dati personali potranno essere conservati per l'esercizio dei diritti del titolare in caso di contenzioso fino alla scadenza del termine di prescrizione relativo ai diritti dell'interessato per il rapporto in essere.

## 5. Soggetti autorizzati al trattamento

I dati personali raccolti saranno trattati da soggetti autorizzati al trattamento, previa adeguate istruzioni operative, per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità sopraindicate; l'elenco aggiornato dei soggetti autorizzati al trattamento è disponibile presso la sede del Titolare e sarà fornito a seguito di richiesta scritta allo stesso.

## 6. Comunicazione dei dati

I dati personali saranno oggetto di comunicazione esclusivamente ai soggetti individuati/legittimati e solo nei casi espressamente consentiti dalle leggi vigenti secondo le modalità previste dal GDPR. Il Titolare potrà comunicare i dati per le finalità di cui al punto 2 a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità. I predetti dati non saranno comunque diffusi.

In particolare tali dati potranno essere comunicati ai soggetti individuati quali Responsabili esterni del trattamento, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i soggetti incaricati dell'eventuale recupero del credito.

## 7. Trasferimento dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avviene su server del Titolare e/o di società terze autorizzate e debitamente nominate quali Responsabili esterni del trattamento ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i server sono situati in Italia (in Casale Monferrato).

I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare l'ubicazione dei server in altri Paesi dell'Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

## 8. Diritti dell'interessato

L'interessato ai sensi degli Artt. 15 - 21 GDPR ha il diritto di:

1. chiedere ed ottenere **l'accesso ai propri** dati;
2. chiedere ed ottenere **la rettifica** e/o l'integrazione e/o l'aggiornamento dei dati;
3. chiedere **l'oblio**, ovvero la cancellazione dei dati e di tutte le copie esistenti;
4. chiedere la **limitazione** al trattamento;

5. chiedere la **portabilità**;
6. chiedere l'**opposizione**;
7. proporre reclamo al Garante della Privacy.

#### 9. Modalità di esercizio dei diritti

L'interessato in qualsiasi momento potrà esercitare i diritti di cui all'articolo precedente inviando:

- una raccomandata A/R a: AMC S.p.A, via Orti n. 2, 15033 Casale Monferrato (AL)
- una e-mail all'indirizzo PEC: [segreteria@amc.postecert.it](mailto:segreteria@amc.postecert.it).

#### 10. Titolare del trattamento e DPO

Il Titolare del trattamento può essere contattato ai seguenti recapiti:

- indirizzo postale: AMC S.p.A. in via Orti n. 2, 15033 Casale Monferrato (AL);
- una e-mail all'indirizzo PEC: [segreteria@amc.postecert.it](mailto:segreteria@amc.postecert.it).

Il DPO può essere contattato ai seguenti recapiti:

- indirizzo postale: AMC S.p.A. in via Orti n. 2, 15033 Casale Monferrato (AL);
- posta elettronica certificata (PEC): [dpo@amc.postecert.it](mailto:dpo@amc.postecert.it).

Il conferimento dei dati personali richiesti ha natura obbligatoria per la finalità di cui al punto 2; l'eventuale mancato conferimento, anche parziale, di tali dati o la mancata autorizzazione al trattamento, comporterà l'impossibilità di concludere il presente contratto, erogare i servizi richiesti ed adempiere agli obblighi di legge previsti.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali così come sopra descritti per le finalità di cui al punto 2 secondo capoverso.

LUOGO \_\_\_\_\_, li \_\_/\_\_/\_\_\_\_ L'INTERESSATO \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali così come sopra descritti per la finalità di effettuare indagini di mercato sui servizi erogati da AMC, svolte dalla stessa società o da soggetti terzi incaricati.

Acconsento     Non acconsento

LUOGO \_\_\_\_\_, li \_\_/\_\_/\_\_\_\_ L'INTERESSATO \_\_\_\_\_