

Modulo per il reclamo scritto

da inoltrarsi a mezzo

posta all'indirizzo:

Acquedotto Poiana spa
Viale Duca degli Abruzzi, 1
33043 Cividale del Friuli UD

oppure

posta elettronica certificata:

poiana@pec.poiana.it

oppure

fax: 0432 700771

Oggetto: Reclamo

Nome e cognome _____

indirizzo postale o telematico _____

servizio al quale si riferisce il reclamo:

Servizio Idrico Integrato

Acquedotto

Fognatura

Depurazione

codice utente _____

indirizzo di fornitura _____

Per comunicare la lettura:

Matricola misuratore _____ lettura _____ data _____

Per la richiesta della verifica del misuratore:

Marca misuratore _____ matricola n. _____

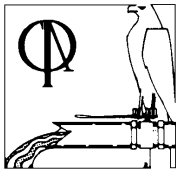
Nel caso in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante saranno addebitati i seguenti costi di intervento:

- verifica contatore in laboratorio " 290,40 (IVA inclusa)
- verifica del contatore in loco " 61,60 (IVA inclusa)



Motivo del reclamo:

Data _____

Firma

**Informativa prevista dal Codice in materia di protezione dei dati personali****PREMESSA**


Acquedotto Poiana S.p.A., società a intero capitale pubblico partecipata da enti locali, è uno dei gestori del Servizio Idrico Integrato in Friuli Venezia Giulia e, da anni, considera di fondamentale importanza la tutela dei dati personali dei propri clienti e utenti, garantendo che il trattamento dei dati personali avvenga nel pieno rispetto delle tutele e dei diritti riconosciuti dal *Regolamento UE 2016/679* (nel seguito il *Regolamento+o %GDPR+*) e dalle ulteriori norme nazionali e comunitarie nonché dei provvedimenti dell'Autorità Garante applicabili. Il trattamento dei dati personali operato da Acquedotto Poiana S.p.A. rispetta i principi di liceità, correttezza e trasparenza e utilizza il minimo insieme di dati per il periodo di tempo strettamente necessario. Acquedotto Poiana S.p.A. tratta dati il più possibile esatti e aggiornati, preservandone la riservatezza e la modifica apportata da persone non autorizzate. Come previsto dal GDPR e dal D.Lgs. 196/2003, in ossequio al principio di trasparenza, vengono fornite le seguenti informazioni.

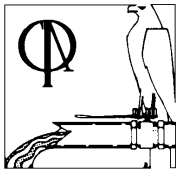
	Titolare del Trattamento	Acquedotto Poiana S.p.A. viale Duca degli Abruzzi, 1 33043 Cividale del Friuli (UD) tel. 0432/706111 e-mail: informazioni@poiana.it
	Responsabile per la Protezione dei Dati (DPO, Data Protection Officer)	Data Protection Officer c/o Acquedotto Poiana S.p.A. tel. 0432/706111 e-mail: dpo@poiana.it

DATI PERSONALI TRATTATI

Tra i dati personali trattati rientrano i seguenti:

- estremi anagrafici e fiscali;
- dati relativi all'utilizzo del servizio idrico integrato (consumi di acqua potabile, acque reflue scaricate);
- estremi del conto corrente bancario, postale o di carte di debito;
- dati catastali dell'immobile in cui viene erogato il servizio idrico integrato;
- estremi di contatto (cellulare, telefono fisso, mail);
- dati relativi al titolo di occupazione dell'immobile a contratto;
- dati relativi alla situazione economica per recupero crediti e bonus idrico.

	FINALITÀ	BASE GIURIDICA	NOTE
	<i>Laddove non specificato altrimenti, i dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo massimo previsto dalle disposizioni di legge applicabili in materia di prescrizione dei diritti e/o scadenza dell'azione e, in generale, per l'esercizio/difesa dei diritti della società nelle vertenze promosse da pubbliche autorità, soggetti/enti pubblici e soggetti privati e, comunque, per tutta la durata del giudizio in ogni sua fase e grado.</i>		
	<i>Gestione della richiesta di un nuovo allacciamento e gestione del sopralluogo</i>	6.1.b Contratto per il richiedente; 6.1.a Consenso per il soggetto che presenza al sopralluogo;	Interessati: RICHIEDENTE (potrebbe non coincidere con chi, poi, stipula il contratto); DETENTORE dell'immobile; TERZO (soggetto presente al sopralluogo);
	<i>Verifica e gestione servitù di terzi</i>	6.1.a Consenso per il soggetto che presenza al sopralluogo;	Interessati: PROPRIETARIO FONDO SERVENTE (che deve concedere il passaggio o firmare un atto di concessione di servitù);
	<i>Stipula del nuovo contratto di fornitura</i>	6.1.b Contratto per il richiedente;	Interessati: RICHIEDENTE (potrebbe non essere il cliente ma un delegato);
	<i>Allacciamento/lavori semplici e complessi</i>	6.1.b Contratto per il richiedente; 6.1.a Consenso per il soggetto che presenza ai lavori;	Interessati: RICHIEDENTE (potrebbe non coincidere con il cliente); DETENTORE dell'immobile; TERZO (soggetto presente all'atto dei lavori);
	<i>Attivazione, riattivazione, subentro, disattivazione, voltura</i>	6.1.b Contratto per il Cliente;	Interessati: CLIENTE SUBENTRANTE E CLIENTE PRECEDENTE
	<i>Assicurazione perdite occulte</i>	6.1.b Contratto per il Cliente;	Interessati: CLIENTE
	<i>Letture</i>	6.1.b Contratto per il Cliente;	Interessati: CLIENTE

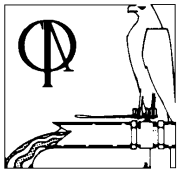


<i>Fatturazione e gestione pagamento</i>	6.1.b Contratto per il Cliente; 6.1.a Consenso per l'eventuale intestatario o cointestatari del c/c;	Interessati: CLIENTE; INTESTATARIO o COINTESTATARI C/C
<i>Recupero crediti</i>	6.1.b Contratto per il Cliente;	Interessati: CLIENTE;
<i>Rateizzazione pagamento fatture di importo elevato</i>	6.1.c Obbligo di legge	Interessati: CLIENTE <i>Art. 42 della Delibera 23 dicembre 2015 - 655/2015/R/idr</i>
<i>Reclami</i>	6.1.a Consenso	Interessati: RECLAMANTE
<i>Comunicazione dati catastali</i>	6.1.c Obbligo di legge	Interessati: DETENTORE <i>I commi 332, 333, e 334 dell'art. 1 della L. 30/12/2004 n° 311 - Finanziaria 2005 hanno introdotto l'obbligo di raccolta e trasmissione all'Anagrafe Tributaria dei dati catastali relativi agli immobili serviti da utenze di elettricità, gas e acqua.</i>

	OBBLIGATORIETA' DEL CONFERIMENTO DEI DATI	
	<p>Per il perseguimento delle finalità sopra indicate si tratteranno generalmente dati comuni (anagrafiche, dati di contatto, ...) e non è previsto il trattamento di dati personali disciplinati dall'art. 9 (<i>Trattamento di categorie particolari di dati personali</i>) del Regolamento. Il trattamento risponde al principio di minimizzazione dei dati e di limitazione della conservazione: si tratterà il minimo set di dati per il periodo strettamente necessario.</p> <p>La maggior parte dei dati sono raccolti in virtù di clausole contrattuali e solo in alcuni casi è richiesto il consenso, tipicamente nel coinvolgimento di soggetti terzi rispetto al richiedente e/o al cliente/utente. E' responsabilità del richiedente/utente raccogliere il consenso dei soggetti terzi all'atto della produzione di tutta la documentazione; Acquedotto Poiana S.p.A. verificherà la validità del consenso raccolto.</p> <p>In assenza del consenso, i dati dei soggetti terzi non potranno essere oggetto di trattamento, determinando, così, a seconda dei casi, l'impossibilità di contattare i soggetti, di dar corso all'allacciamento o di precedere all'addebito sul c/c bancario o postale.</p>	

	DESTINATARI E SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO	
	<p>Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi contrattuali, quelle disposte da ordini di autorità o previste dalla legge, premettendo che la comunicazione a terzi non esime questi ultimi dal fornire l'informativa e dal chiedere il consenso al trattamento, si precisa che i dati potranno essere comunicati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • banche, uffici postali e società emittenti carte di credito/debito; • società di assicurazione e brokeraggio assicurativo, periti; • Enti locali, Anagrafe Tributaria e Ministero delle Finanze; <p>I dati potranno essere oggetto di trattamento da parte di soggetti qualificati come Responsabili ai sensi dell'art. 4.8 e dell'art. 28 del GDPR (professionisti, legali, commercialisti, società di consulenza e servizi, società incaricate della lettura dei misuratori, società di assistenza hardware e software, società o soggetti terzi incaricati dei servizi di stampa, imbustamento, spedizione delle bollette, ...) sia da parte di soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29, che operano sotto la diretta autorità del Titolare (dipendenti e collaboratori a vario titolo), il quale li ha istruiti in tal senso.</p>	

	TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA	
	<p>Il Titolare si avvale di servizi cloud offerti da alcuni fornitori, adeguatamente qualificati quali Responsabili del Trattamento, che operano in Europa o negli Stati Uniti.</p> <p>Per quanto concerne gli Stati Uniti, il trasferimento è ammesso in virtù del Privacy Shield, un meccanismo di autocertificazione, valido dal 01/08/2016 per le società stabilite negli USA che intendano ricevere dati personali dall'Unione Europea. Le aziende che aderiscono si impegnano al rispetto dei principi in esso contenuti e a fornire agli interessati europei adeguati strumenti di tutela, pena l'eliminazione dalla "Privacy Shield List" (reperibile all'indirizzo www.privacyshield.gov) da parte del Dipartimento del Commercio statunitense, oltre a possibili sanzioni da parte della Federal Trade Commission.</p> <p>Tra le aziende inserite nella lista, troviamo i principali fornitori di servizi cloud:</p> <p>Microsoft https://privacy.microsoft.com/it-it/microsoft-eu-us-privacy-shield</p> <p>Dropbox https://blogs.dropbox.com/business/2016/09/dropbox-achieves-privacy-shield-certification/</p>	



ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.

Viale Duca degli Abruzzi, 1 - 33043 Cividale del Friuli (UD)
Reg. imprese di Udine, C.F. e P.I. n. 00160360301, R.E.A. 28036, Capitale sociale " 2.000.000,00 i.v.



Google

<https://support.google.com/analytics/answer/7105316?hl=en>



DIRITTI DEGLI INTERESSATI (ARTT. 15-22 DEL GDPR)

L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano ed, eventualmente, di chiedere l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento - se non obbligatorio per legge - oltre al diritto alla portabilità dei dati.

In ogni momento, l'interessato ha diritto di revocare il consenso, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

L'interessato ha anche il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.



PROFILAZIONE

Acquedotto Poiana S.p.A. non mette in atto processi di profilazione.



ULTERIORI FINALITÀ

Qualora il Titolare del trattamento intenda trattare ulteriormente i dati personali per una finalità diversa da quella per cui essi sono stati raccolti, prima di tale ulteriore trattamento si impegna a fornire all'interessato informazioni in merito a tale diversa finalità e ogni ulteriore informazione pertinente.