

**ACQUEDOTTO POIANA S.p.A.**

Concessionario di CAFC spa - Società soggetta alla direzione e coordinamento di CAFC spa  
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.



## 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](mailto: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 l'autolettura:

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:

---

---

---

---

---

---

---

---

### Informativa in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

Il sottoscritto si dichiara edotto in merito al Regolamento UE 2016/679. Dichiara di aver ricevuto e letto l'informativa completa ed aggiornata reperibile anche sul sito internet aziendale [www.poiana.it](http://www.poiana.it) e presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali.



Data \_\_\_\_\_

Firma

## Informativa prevista dal Regolamento (UE) 2016/679

### 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.

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

### 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;
- estremi e copia del documento di identità ai sensi del DPR 445/2000.

	FINALITA'	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>		
	Gestione della richiesta di un nuovo allacciamento e gestione del sopralluogo	<b>6.1.b Contratto per il richiedente;</b> <b>6.1.a Consenso per il soggetto che presenza al sopralluogo;</b>	Interessati: <b>RICHIEDENTE</b> (potrebbe non coincidere con chi, poi, stipula il contratto); <b>DETTENTORE</b> dell'immobile; <b>REFERENTE</b> (soggetto presente al sopralluogo);
	Verifica e gestione servizi di terzi	<b>6.1.a Consenso del proprietario del fondo servente se manca atto pubblico</b>	Interessati: <b>PROPRIETARIO FONDO SERVENTE</b> (che deve concedere il passaggio o firmare un atto di concessione di servizi);
	Stipula del nuovo contratto di fornitura	<b>6.1.b Contratto per l'intestatario;</b> <b>6.1.a Consenso per il delegato.</b>	Interessati: <b>UTENTE</b> o <b>RICHIEDENTE</b> (potrebbe non essere il cliente ma un delegato);
	Allacciamento/lavori semplici e complessi	<b>6.1.b Contratto per il richiedente;</b> <b>6.1.a Consenso per il soggetto che presenza ai lavori;</b>	Interessati: <b>RICHIEDENTE</b> (potrebbe non coincidere con il cliente); <b>DETTENTORE</b> dell'immobile; <b>REFERENTE</b> (soggetto presente all'atto dei lavori);
	Attivazione, riattivazione, subentro, disattivazione, voltura	<b>6.1.b Contratto per il richiedente;</b> <b>6.1.a Consenso per il soggetto che presenza al sopralluogo;</b>	Interessati: <b>RICHIEDENTE, CLIENTE SUBENTRANTE, CLIENTE PRECEDENTE; REFERENTE</b> (soggetto presente all'atto dei lavori);
	Assicurazione perdite occulte	<b>6.1.b Contratto per il Cliente;</b> <b>6.1.a Consenso per il delegato.</b>	Interessati: <b>CLIENTE, RICHIEDENTE</b>
	Letture	<b>6.1.b Contratto per il Cliente;</b>	Interessati: <b>CLIENTE</b>
	Fatturazione e gestione pagamento	<b>6.1.b Contratto per il Cliente;</b> <b>6.1.a Consenso per l'eventuale intestatario o cointestatario del c/c o per il delegato</b>	Interessati: <b>CLIENTE, INTESTATARIO o COINTESTATARIO</b> ovvero <b>DELEGATO</b> a operare sul C/C
	Recupero crediti	<b>6.1.b Contratto per il Cliente;</b>	Interessati: <b>CLIENTE;</b>
	Rateizzazione pagamento fatture di importo elevato	<b>6.1.c Obbligo di legge</b>	Interessati: <b>CLIENTE</b> <i>Art. 42 della Delibera 23 dicembre 2015 - 655/2015/R/idr</i>
	Reclami e richieste	<b>6.1.a Consenso</b>	Interessati: <b>RECLAMANTE</b>
	Comunicazione dati catastali	<b>6.1.c Obbligo di legge</b>	Interessati: <b>DETTENTORE</b> <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

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 (*Trattamento di categorie particolari di dati personali*) 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.

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.

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.

### DESTINATARI E SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

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:

- 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;

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.

### TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL' UNIONE EUROPEA

Il Titolare si avvale di servizi professionali offerti da alcuni fornitori, adeguatamente qualificati quali Responsabili del Trattamento. Ciò può comportare che i dati vengano trasferiti al di fuori del territorio comunitario ma solo:

- verso Paesi soggetti ad una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea o del Garante (art. 45 del GDPR);
- in paesi ubicati al di fuori del SEE, previa sottoscrizione delle clausole contrattuali standard (Standard Contractual Clauses) adottate/approvate dalla Commissione Europea ai sensi dell'art. 46, 2, lett. c) e d). Nel caso in cui ciò avvenisse, una copia delle garanzie di cui all'art. 46, par. 2, lett. c) e d), adottate dal Titolare può essere ottenuta scrivendo una e-mail al DPO;
- verso soggetti che hanno una articolazione internazionale e che hanno previsto la sottoscrizione, a livello di gruppo, di apposite Binding Corporate Rules, di cui all'art. 47 del GDPR;
- qualora l'interessato abbia prestato il proprio consenso esplicito, in esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali, per accertare o difendere un diritto in sede giudiziaria, per tutelare gli interessi vitali di un interessato o di altre persone e l'interessato non possa prestare il proprio consenso (art. 49 del GDPR).

### 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 FINALITA'

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.