

## Istruzioni per la compilazione del modulo

Il reclamo in forma scritta può essere inoltrato dall'utente finale utilizzando questo modulo.

Il reclamo può essere:

- consegnato a mano:
  - **Cuneo**, corso Nizza 88, da lunedì a venerdì dalle 8 alle 16, il sabato dalle 8 alle 12
  - **Saluzzo**, piazza Risorgimento 2, lunedì e giovedì 14-16; martedì, mercoledì, venerdì 8-12:30
  - **Racconigi**, via Spada 19A: giovedì 9-12
- inviato per posta ad ACDA s.p.a., corso Nizza 88, 12100 Cuneo
- inviato con posta elettronica certificata all'indirizzo: [reclami.acda@legalmail.it](mailto:reclami.acda@legalmail.it)
- inviato via fax al numero: 0171 326710

È possibile sporgere reclamo in forma scritta senza utilizzare il modulo, **a condizione** che la comunicazione contenga **almeno** i seguenti **elementi (necessari per identificare l'utente finale e poter inviare la risposta motivata scritta)**:

- **nome e cognome**
- **indirizzo di fornitura**
- **indirizzo postale o telematico, se diverso dall'indirizzo di fornitura**
- **servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o i singoli servizi che lo compongono)**
- **motivo del reclamo**

### Definizione di reclamo scritto

È ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione.

Fonte: Allegato A - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQSII) - delibera ARERA 655/2015/R/idr- e s.m.i.

Il tempo massimo di risposta al reclamo scritto è di 30 giorni lavorativi.

**Dati identificativi dell'utente finale – obbligatori** (il reclamo non sarà accolto se i campi risultano vuoti)



## GDPR 2016/679 – Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali Informativa Privacy

La presente informativa è resa ai clienti, persone fisiche, o ai referenti dei clienti i cui dati personali sono trattati da ACDA s.p.a. in ragione della stipula del presente contratto. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 si informa l'interessato che i dati personali raccolti in occasione della richiesta di attivazione del servizio idrico e in esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità.

### Finalità e base giuridica del trattamento

- fornire i servizi richiesti. Il trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto nell'osservanza dei vincoli di legge;
- contattare il cliente per la gestione amministrativa e l'erogazione del servizio. Il trattamento è necessario per l'esecuzione del contratto;
- adempiere agli obblighi fiscali e contabili. Il trattamento è necessario per rispettare gli obblighi di legge;
- rilevare il grado di soddisfazione del cliente attraverso indagini di mercato da effettuarsi via e-mail o al telefono. Il trattamento è effettuato con il consenso del cliente, che è dato liberamente senza alcuna conseguenza e può essere revocato in qualsiasi momento senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

Il conferimento dei dati raccolti è necessario per l'erogazione dei servizi e in loro mancanza il titolare si trova nell'impossibilità di eseguire il contratto. I dati di contatto (telefono, cellulare, e-mail) sono utili per semplificare il rapporto con la clientela ma il loro conferimento non è obbligatorio.

### Comunicazione dei dati a terzi

I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi se la comunicazione è necessaria per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto;
- enti pubblici e privati se la comunicazione è prevista da un obbligo legale;
- soggetti terzi a cui ACDA affida lo svolgimento di determinate attività quali assistenza informatica, contabile e fiscale. In questi casi, i destinatari della comunicazione sono nominati Responsabili del trattamento

### Conservazione dei dati

I dati relativi al rapporto contrattuale con il cliente sono conservati durante la vigenza del contratto e per dieci anni dalla data di cessazione, in adempimento agli obblighi di legge.

### Diritti dell'interessato

L'interessato ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati che lo riguardano, ottenendo copia degli stessi e informazioni sul trattamento a cui sono soggetti. Ha inoltre il diritto di ottenere la portabilità dei dati e quello alla limitazione e al blocco del trattamento. L'interessato ha, infine, il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

### Titolare

Titolare del trattamento è ACDA s.p.a. – corso Nizza 88 Cuneo, che può essere contattato scrivendo all'indirizzo e-mail: [acda@acda.it](mailto:acda@acda.it).

### Consenso

Firma

.....