

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 77, da lunedì a venerdì dalle 8 alle 16, il sabato dalle 8 alle 12
 - **Saluzzo**, piazza Risorgimento 2, lunedì e giovedì 14:30 - 16; martedì, mercoledì e venerdì 8:30 - 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
- 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.

**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.

Consenso

Firma

.....