

**MODULO PRESENTAZIONE ISTANZA DI :**  
**- RECLAMO**  
**- RETTIFICA FATTURAZIONE**  
**- RICHIESTE DI INFORMAZIONI**

Nome e cognome/Ditta \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_  
 Indirizzo di fornitura \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_  
 In qualità di \_\_\_\_\_ dell'immobile servito dal  
 contatore con Matricola \_\_\_\_\_ Codice Cliente \_\_\_\_\_  
 Tel: \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

**indicare obbligatoriamente che tipo di istanza si intende presentare  
 (segnare una opzione):**

- RECLAMO
- RICHIESTA DI INFORMAZIONI  RICHIESTA RETTIFICA DI FATTURAZIONE

**SETTORE PROBLEMA RISCONTRATO:**

- AMMINISTRATIVO/COMMERCIALE  TECNICO  ALTRO :

(specificare altro) \_\_\_\_\_

**AUTOLETTURA CONTATORE:**

Riportare solo i numeri di colore nero o su sfondo di colore nero:

IN DATA \_\_\_\_\_ SEGNA MC \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE DEI FATTI**

inserire tutti i riferimenti relativi all'istanza presentata:

---



---



---



---



---



---

(continua  
descrizione)

Ha già fatto questo reclamo in precedenza? SI  NO

Se sì, lo ha inoltrato in  
data \_\_\_\_\_

Ha ricevuto risposta? SI  NO

Se sì, indichi il protocollo o la data della nostra precedente risposta \_\_\_\_\_

ALLEGATI :  SI n. \_\_\_\_\_  NO

#### **RICHIESTA DI VERIFICA CONTATORE IDRICO:**

**N.B. (barrare con una X esclusivamente nel caso in cui contestualmente al reclamo si chiede anche la verifica del contatore**

Chiedo la verifica del contatore

Dichiaro di essere consapevole che: a) nel caso di esito negativo della verifica, cioè entro il limite di tolleranza prevista dal Regolamento del S.I.I., saranno addebitate nella successiva fattura le spese di verifica pari ad € 50,00.

b) Se risulta, invece, un errore superiore ai limiti di tolleranza stabiliti, il gestore provvederà a sostituire il contatore, e ricostruisce i consumi in base al coefficiente di correzione accertato con effetto retroattivo, come da Regolamento.

#### **MODALITA' DI RISPOSTA**

(indicare dove si desidera ricevere la risposta):

Posta (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

Fax al n° \_\_\_\_\_

E-Mail (inserire indirizzo) \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(FIRMA)

Il sottoscritto esprime il consenso, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.196/03 e del Regolamento UE n. 679/2016 al trattamento ed alla comunicazione dei propri dati qualificati come personali dalla citata legge nei limiti e per le finalità precisate nell'informativa.

\_\_\_\_\_  
(FIRMA)

#### **MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO**

Il presente modulo può essere inviato tramite posta o consegnato presso il Front-Office sito in Via S.Agata n.65/71, Enna, in alternativa può essere trasmesso via Fax al numero 0935/500301, 0935/508389 oppure alla PEC: [acquaenna@pec.acquaenna.it](mailto:acquaenna@pec.acquaenna.it)

Pag. 2 di 2



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

I sottoscritt \_\_\_\_\_ nat a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
 C.F. \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
 in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_  
 E-Mail \_\_\_\_\_

La richiesta dei dati anagrafici di cui sopra è finalizzata al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679. I A questo proposito si precisa che:

### 1. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art.15 e precisamente i diritti di:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; e) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1 ; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; e) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea. Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

Ove applicabili, ha altresì i seguenti diritti:

- Diritto di rettifica (art. 16)
- Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio») (art. 17)
- Diritto di limitazione di trattamento (art. 18)
- Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento (art. 19) Diritto alla portabilità dei dati (art. 20)
- Diritto di opposizione (art. 21 ) nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

## 2. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a.r. a: ACQUAENNA SCPA Via S.Agata 65/71- 94100 ENNA
- via Mail : [privacy@acquaenna.it](mailto:privacy@acquaenna.it)
- accedendo al sito del Garante Privacy <http://www.garanteprivacy.it>

## 3. Titolare, responsabile e incaricati

Titolare del trattamento dei dati è Acquaenna ScpA con sede in Enna Via S.Agata 65/71 nella persona del Legale Rappresentante Ing. Alessandro Rinaldi. Dati contatti del Titolare del trattamento, mail : [privacy@acquaenna.it](mailto:privacy@acquaenna.it) Tel. 0935-508311 Il Responsabile della Protezione Dati designato per il riscontro all'interessato in caso di esercizio dei diritti, è il Dott. Giuseppe Sanfilippo, mail : [protezione.dati@acquaenna.it](mailto:protezione.dati@acquaenna.it)

L'interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti a Lui riservati, sanciti dall'art. 7 ed art. 15 Regolamento UE 679/2016 di cui sempre sul sito web aziendale si riporta il testo integrale. L'informativa nella forma estesa sulla privacy è disponibile sul sito web dell'azienda.

## 4. Trattamento ai fini della manifestazione del consenso: (art. 7 Regolamento UE nr. 679/2016)

Il richiedente nel confermare la volontà a procedere alla stipula del un contratto per la fornitura di beni e servizi da parte del Vostro ente, consente il trattamento dei Suoi dati personali identificativi nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

Consento il trattamento  Non consento

Consente il trattamento dei Suoi dati personali sensibili nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa?

Consento il trattamento  Non consento

Consente la comunicazione dei Suoi dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa?

Consento il trattamento  Non consento

Consente la conservazione dei dati da parte dell'ente per il periodo indicato nell'informativa?

Consento il trattamento  Non consento

Firmando la presente dichiaro di aver letto attentamente il contenuto dell'informativa da Voi fornita ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE nr. 679/2016.

Dichiaro altresì di aver preso visione dell'informativa nella forma estesa riportata sul sito web della vostra azienda.

Enna, li \_\_\_\_\_

Firma dell'interessato  
\_\_\_\_\_

Il Titolare  
*Ing. Alessandro Rinaldi*

## INDICAZIONI PER UNA CORRETTA GESTIONE DELL'ISTANZA PRESENTATA (sintesi)

Si può utilizzare questo modulo per richiedere informazioni, una richiesta di rettifica fatturazione o presentare un reclamo scritto relativo al Servizio Idrico Integrato.

**Per “Richiesta scritta di informazioni” si intende:**

ogni comunicazione scritta con la quale un qualsiasi soggetto chiede notizie o nozioni utili in merito ad uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito.

**Per “Richiesta scritta di rettifica fatturazione” si intende:**

ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore in cui l'utente esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito ad uno o più servizi del SII.

**Per “Reclamo” si intende:**

una comunicazione scritta con cui l'utente, anche tramite un suo rappresentante, si lamenta perché il servizio ricevuto non rispetta i requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme, dalla proposta contrattuale, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, dalla carta dei servizi ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale. **Fanno eccezione le richieste di rettifica di fatturazione che sono regolate a parte.**

(N.B.: il reclamo sulla fatturazione riguarda la mancata lettura, mancato/ritardato recapito bollette-Tariffe/canoni/Cauzioni ecc. mentre con la richiesta di rettifica fatturazione si lamenta la non correttezza dei corrispettivi fatturati)

### TIPOLOGIA RECLAMI

**1) Commerciale”** se relativo :

a) alla Gestione del credito

b) alla Fatturazione “che non comporta rettifica di fattura” ( Es. mancata lettura, mancata depenalizzazione(perdite occulte)- mancato/ritardato recapito bollette- Tariffe/canoni/Cauzioni ecc))

c) alle Prestazioni ( Es:reclami relativi alle vicende del contratto- Disservizi nei canali di contatto, ecc)

**2) Tecnico,**

(intendendo per tale l' interruzione idrica, disservizio su fognature e depuratori, scarsa pressione nell'erogazione, lavori non eseguiti a regola d'arte, qualità dell'acqua distribuita, allagamenti e/o sversamenti da fognatura, ecc)

**3) Altro**

(comprende fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti e da specificare nel campo “ Descrizione dei fatti”.

### MODALITA' DI INOLTRO DEL RECLAMO

Il presente modulo, unitamente all'informativa sulla Privacy, può essere consegnato presso il Front-Office, sito in Enna, Via S.Agata n.65/71,

in alternativa può essere inviato per posta o trasmesso tramite:

- Raccomandata A/R a ACQUAENNA S.C.p.A. Via S.Agata, 65/71- 94100 Enna
- PEC:[acquaenna@pec.acquaenna.it](mailto:acquaenna@pec.acquaenna.it)

§§§§§

**N.B.: Al fine di individuare velocemente le cause e rispondere in modo esaustivo è obbligatorio compilare tutti i campi indicati a pag.1 e a pag. 2 del modulo PG001.43Rev 00. Scrivere negli appositi spazi, in modo leggibile (preferibilmente in stampatello).**