

Domanda di Conciliazione Paritetica

Tra

*Acque Veronesi scarl, Azienda
Gardesana servizi spa*

e

Associazioni dei Consumatori veronesi

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Con la presente, il sottoscritto, quale ricorrente:

Nome e cognome _____

nato a _____ il _____

C.F. _____ P.IVA. _____

Residente/sede nel Comune di _____ Prov. (____) CAP _____

Via _____

Telefono _____ Fax _____

E-mail _____ Pec _____

Codice cliente _____ codice servizio _____

indirizzo di fornitura (da compilare se diverso da quello di residenza/sede)

Via _____

Comune di _____ Prov. (____) CAP _____

PREMESSO CHE

In data _____ (breve descrizione dei fatti contestati) _____

Non essendo soddisfatto dell'esito del reclamo presentato a mezzo di _____

il _____ presso l'Azienda _____

- [] di non voler essere sentito dalla Commissione di Conciliazione (barrare se non si intende essere sentiti);

- di autorizzare espressamente l'Ente Gestore ad inoltrare tutte le comunicazioni inerenti la presente procedura di conciliazione ai recapiti sopra indicati;

- di eleggere il domicilio idoneo ed abilitato a ricevere qualunque comunicazione inerente la presente procedura di conciliazione:

numero di telefono _____

numero di fax _____

indirizzo email _____

- di comunicare entro 15 (quindici) giorni solari dalla data di redazione del verbale, l'accettazione o il rifiuto della proposta della Commissione. Restando inteso che in caso di mancato riscontro entro il predetto termine il procedimento si intenderà concluso negativamente.

- di riservarsi il diritto di abbandonare in ogni momento la partecipazione alla Procedura di Conciliazione e di accettare o rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione di Conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento di Conciliazione.

In fede

Luogo, data

Firma

Allegati i seguenti documenti:

1. Fotocopia del documento d'identità;
2. copia del reclamo scritto;
3. copia eventuale risposta della società;
- 4.
- 5.
- 6.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RESA ALL'INTERESSATO AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.Lgs. 196/03

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003, La informiamo che i dati personali da Lei conferiti, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente e conformemente agli obblighi di riservatezza. In particolare, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. Fonte dei dati personali

La raccolta dei Suoi dati personali, ove previsto anche sensibili nella fattispecie relativa allo stato di salute per la richiesta di riduzioni, prevista per taluni comuni, di cui è possibile richiedere l'elenco direttamente **AGS S.p.A.** senza alcuna formalità, viene effettuata attraverso la registrazione dei dati da Lei stesso forniti, in qualità di interessato, al momento del Suo accesso presso gli sportelli, anche on line, dei servizi per l'utenza di **AGS S.p.A.** o attraverso Sue comunicazioni tramite posta, fax, posta elettronica, telefono, o recepiti attraverso Banche Dati dei Comuni Soci (anche anagrafe residenti), o reperiti da archivi pubblici quali ad es. l'anagrafe tributaria, la camera di commercio, il catasto.

2. Finalità del Trattamento

Salva la finalità del trattamento per adempiere ad obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero a disposizioni impartite dalle Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo, i dati personali sono trattati per l'espletamento di attività connesse alla gestione dei rapporti contrattuali relativi ai servizi pubblici locali quali i **servizi idrici integrati** dei comuni elencati sul sito www.ags.vr.it per i quali si può richiedere informazioni anche direttamente ad AGS Spa senza formalismi.

Talune finalità sotto elencate possono essere conseguite anche attraverso l'utilizzo di Società Esterne nominate con apposito atto Responsabili Esterne di trattamento dati ai sensi dell'art.29 del D.Lgs.196/2003. A titolo esemplificativo e senza intento limitativo tali finalità possono riguardare:

1. Attivazione/disattivazione dei siti di fornitura.
2. Gestione letture/misure dei consumi (Anche attraverso Società Esterne).
3. Elaborazione, stampa, imbustamento, spedizione e consegna bollette o fatture presso il domicilio degli utenti (Anche attraverso Società Esterne).
4. Gestione di eventuali richieste di informazioni, reclami, contenziosi (Anche attraverso Società Esterne).
5. Servizi di pagamento e riscossione (Anche attraverso Società Esterne di recupero crediti).
6. Gestione di consegna e distribuzione dei contenitori per la raccolta dei rifiuti (Anche attraverso Società Esterne).
7. Indagini di Customer Satisfaction (Anche attraverso Società Esterne) ai fini di valutare e monitorare la qualità del servizio prestato dall'Azienda.

3. Modalità di Trattamento dei Dati

In relazione alle finalità descritte, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, elettronici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, comunque, garantendo sempre la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

4. Facoltà del Conferimento dei Dati

Il conferimento dei dati da inerenti al rapporto/i contrattuale/i relativo/i al/ai servizio/i già evidenziato/i in precedenza, è necessario alla corretta instaurazione di tale rapporto. Pertanto, in mancanza di tali dati, non è possibile stipulare il/i contratto/i ed usufruire dei servizi erogati da **AGS S.p.A.**

Il mancato conferimento dei dati facoltativi, quali i recapiti relativi a servizi di comunicazione elettronica o dati inerenti le finalità statistiche e/o di customer satisfctcion, non impedisce l'esecuzione dei servizi oggetto di contratto.

5. Soggetti a cui i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati

Salva la possibilità di consultazione da parte della competente Autorità Giudiziaria o di Polizia, i Suoi dati personali potranno essere conosciuti nello specifico ambito procedimentale dal personale della struttura di **AGS S.p.A.** individuata quale Incaricata del trattamento, dal personale della società, tutte nominate Responsabili di trattamento dati in outsourcing ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003, eventualmente utilizzate per il raggiungimento delle finalità indicate nel precedente punto 2 relativo alle finalità del trattamento. I dati potranno essere altresì comunicati al Comune dove insiste l'immobile/area oggetto di fornitura del Servizio Idrico Integrato.

6. Diritti dell'Interessato

In qualunque momento potrà esercitare i diritti di cui all'Art. 7 del D.L. 196/2003, ed in particolare potrà:

1. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) 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'articolo 5, comma 2; 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.
3. 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; c) 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.
4. opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

7. Dati relativi al Titolare e al Responsabile

Titolare del trattamento è **AGS S.p.A.** con sede legale in via 11 Settembre, 24 – 37019 Peschiera d/G (VR).

Lei potrà, inoltre, in qualunque momento, esercitare i diritti precedentemente elencati al punto 6, contattando il Titolare del Trattamento dei dati presso la sede legale in via 11 Settembre, 24 – 37019 Peschiera d/G (VR)

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI art.23 (D. Lgs. 196/03)

Acconsento al trattamento dei miei dati personali, da parte dell'Azienda Gardesana Servizi S.p.A. in relazione al tentativo di conciliazione ed all'eventuale successiva transazione. Dichiaro inoltre di essere informato di quanto previsto all'art. 13 del D.Lgs. 196/03 e dei diritti che mi derivano ai sensi dell'art. 7 del medesimo decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati mediante l'informativa sopra riportata.

In fede

Luogo, data

Firma