

E PERTANTO CHIEDE

Alla Società su indicata, di comporre la controversia in conformità alla procedura di conciliazione paritetica istituita dal Protocollo di intesa stipulato in data 1 dicembre 2016 da A2A S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori aderenti, disciplinata dal relativo "Regolamento di conciliazione dell'Organismo ADR di A2A S.p.A.", precisando:

1. L'oggetto della conciliazione scelto tra le controversie indicate a pag.3:

2. Una breve descrizione del reclamo e dell'eventuale documentazione allegata:

3. Le proprie richieste:

Concludendo, il sottoscritto dichiara:

- di conoscere ed accettare integralmente il contenuto del Regolamento di Conciliazione dell'Organismo ADR di A2A S.p.A., di cui ha preso visione;
- di indicare, quale Associazione dei Consumatori deputata a rappresentarlo ed a costituire la Commissione di Conciliazione di cui al Regolamento di Conciliazione, la _____, con sede in _____;
- di non aver ancora intrapreso alcuna azione avente il medesimo oggetto della controversia di cui alla presente Domanda dinanzi ad alcuna autorità giudiziaria e di astenersi dal ricorrervi per tutta la durata della procedura di conciliazione;
- di conferire specifico e pieno mandato a negoziare, conciliare e transigere la controversia in oggetto alla suddetta Associazione, la quale sottoscrive in calce la presente Domanda per confermare l'accettazione del relativo mandato;
- di essere stato informato che la procedura è gratuita per il consumatore e che la sua attivazione non è subordinata al versamento di quote associative o di altri contributi a qualsiasi titolo da parte del consumatore;
- di essere a conoscenza che, in caso di esito positivo della conciliazione entro i termini previsti dal Regolamento, la Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) riconoscerà all'Associazione Consumatori un contributo forfettario a sostegno delle procedure ADR paritetiche nella misura prevista dalla normativa;

FIRMA (dell'utente) _____

FIRMA (del Referente dell'Associazione) _____

Referente dell'Associazione per la pratica _____ Rec. Tel. _____

Luogo e data _____ FIRMA (dell'utente) _____

- DOCUMENTI ALLEGATI
- Copia documento d'identità dell'utente in corso di validità (obbligatorio)
 - Copia Reclamo (obbligatorio)
 - Risposta dell'Operatore al Reclamo (se presente)
 - Copia dell'eventuale ulteriore documentazione relativa alla controversia.

1. Per quanto attiene alla fornitura energia elettrica e gas:

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell' Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA);
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente, in conformità alle delibere dell'ARERA;
- gestione della riduzione di potenza o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- fattispecie relative alla contemporanea fatturazione della medesima utenza di energia elettrica o gas da parte di società di vendita diverse, incluse le problematiche connesse al disconoscimento da parte del Cliente della firma apposta sui documenti contrattuali;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione e per emissione della fattura di chiusura non effettuate nei termini, ai sensi di quanto stabilito dall'ARERA;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita;
- mancato rispetto del diritto di ripensamento;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

2. Per quanto attiene al servizio idrico integrato, se svolto da A2A Ciclo Idrico S.p.A. e da Lereti S.p.A., riguarderà tutte le attività inerenti il servizio; se svolto da ASVT S.p.A., solo per:

- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'ARERA;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
- gestione della riduzione di portata o sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'ARERA, gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del Cliente non eseguita.

3. Per quanto attiene al servizio di fornitura del teleriscaldamento:

- ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del contatore;
- fatture di importi anomali rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente;
- gestione della sospensione della fornitura per contestata morosità del Cliente;
- problematiche relative al subentro contrattuale;
- gestione dei rimborsi, in caso di fatturazioni in acconto superiori ai consumi reali;
- disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita;
- variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni.

4. Per quanto attiene al servizio di distribuzione gas:

- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
- rilevazione periodica delle misure presso il punto di riconsegna;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'ARERA;
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'ARERA;
- fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali;

5. Per quanto attiene al servizio di distribuzione elettrica:

- prestazioni eseguite dalla Società in conformità alla qualità tecnica e commerciale delle stesse, previste dalla regolazione e dalla normativa vigenti;
- rilevazione periodica delle misure presso il punto di prelievo;
- mancata corresponsione degli indennizzi automatici per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nell'esecuzione delle prestazioni, ai sensi di quanto stabilito dall'ARERA;
- mancata corresponsione dei rimborsi per interruzioni prolungate, ai sensi di quanto stabilito dall'ARERA;
- ricostruzione dei consumi in seguito a malfunzionamento del contatore accertato ai sensi delle delibere dell'ARERA;
- fatture relative a prestazioni effettuate dalla Società, aventi importi ritenuti dal Cliente anomali;

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

Ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016¹ (di seguito "Regolamento Privacy"), Le forniamo le seguenti informazioni in merito al trattamento² dei Suoi dati personali.



1. Chi tratta i dati personali?

Titolare del trattamento dei dati personali è A2A S.p.A. con sede legale a Brescia in via Lamarmora n. 230 e sede direzionale e amministrativa a Milano in corso di Porta Vittoria n.4.



2. Chi si può contattare?

Per tutte le questioni relative al trattamento dei dati personali e all'esercizio dei suoi diritti, può contattare il Responsabile della Protezione dei Dati personali (RPD), all'indirizzo di posta elettronica dpo.privacy@a2a.eu.



3. Perché vengono trattati i dati personali?

| Finalità del trattamento | Base giuridica del trattamento |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Gestire la domanda di conciliazione. | L'adempimento ad un obbligo di legge. |
| Comunicazioni di dati alle Autorità. | |



4. Quali dati personali sono trattati?

Sono trattate le seguenti categorie di dati:

I dati personali trattati dal Titolare includono, a titolo esemplificativo:

- dati identificativi e anagrafici (es. nome, cognome, codice fiscale, indirizzo, data e luogo di nascita);
- dati di contatto (es. numeri di telefono, fisso e/o mobile, indirizzo email);
- dati relativi all'immagine (es. foto su carta d'identità);
- altri dati riconducibili alle categorie sopra indicate.



5. Come sono trattati i dati?

Il trattamento è effettuato dal personale autorizzato nell'espletamento delle proprie attività, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di liceità e correttezza in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato.



6. A chi sono comunicati i dati personali?

I suoi dati personali possono essere messi a disposizione di:

- soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizi informatici);
- altre Società del Gruppo A2A;
- Amministrazioni pubbliche, Autorità e altri soggetti in assolvimento di obblighi di legge (ad esempio, Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali).

Tali soggetti agiranno a seconda dei casi come Titolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati verranno diffusi (messi a disposizione di soggetti indeterminati).

¹ Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR).

² Trattamento: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con, o senza, l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali, o a insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.



7. **I dati sono trasferiti in paesi terzi?**

I suoi dati personali possono essere trasferiti verso un Paese terzo (extra UE) sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea o sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.



8. **Per quanto tempo i dati sono conservati?**

I suoi dati saranno conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati o per adempiere ad obblighi di legge ed in particolare:

- richiesta di conciliazione per 10 anni dalla risoluzione della stessa.

In caso di contenzioso i tempi di conservazione sopra indicati potranno essere estesi fino a 10 anni dalla definizione dello stesso.



9. **Quali sono i diritti che può esercitare?**

Lei ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento:

- la conferma che sia o meno in corso un trattamento di Suoi dati personali e, in tal caso, di ottenerne l'accesso (diritto di accesso);
- la rettifica dei dati personali inesatti o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica);
- la cancellazione dei dati stessi se sussiste uno dei motivi previsti dal Regolamento Privacy (diritto all'oblio);
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento Privacy (diritto di limitazione);
- di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali da Lei forniti al Titolare e di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento (diritto alla portabilità);
- di opporsi in qualsiasi momento al trattamento eseguito per il perseguimento di un legittimo interesse del titolare (diritto di opposizione);
- di revocare l'eventuale consenso al trattamento dei Suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Per esercitare i Suoi diritti potrà accedere al sito <https://conciliazione.a2a.eu/cpa/cms/conciliazione>; inviare un messaggio alla casella di posta elettronica: segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu; una comunicazione scritta indirizzata alla Segreteria di conciliazione dell'Organismo ADR A2A S.p.A. - ARC/Associazioni Consumatori Corso di Porta Vittoria 4 - 20122 Milano.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, qualora ritenga che il trattamento che la riguarda violi il Regolamento Privacy.



10. **Da quale fonte hanno origine i dati personali?**

Tutti i dati personali necessari a gestire la richiesta vengono trasferiti dalle Associazioni Consumatori su mandato del cliente. Il mancato conferimento impedisce di dar corso alla conciliazione.



11. **I dati sono sottoposti a decisioni automatizzate?**

I dati non saranno sottoposti a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che riguardano o che incidano significativamente sulla Sua persona.