

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

All'attenzione
della Segreteria di Conciliazione
dell'Organismo ADR
A2A S.p.A.- RIT/Enti Associativi
C.so di Porta Vittoria, 4 - 20122 Milano
e-mail: segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu
tel. 02.7720.6701

DATI DELL'UTENTE (TITOLARE DELLA FORNITURA)

Cognome _____ Nome _____

Codice Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Residente in _____ Prov. _____ Via/Piazza _____ CAP _____

Tel. _____ Cellulare _____

E-mail _____

Dati del punto di fornitura: CODICE POD/PDR _____ utenza: domestica non domestica

Indirizzo del punto di fornitura: Via/Piazza _____ Comune _____ Prov. _____

Rappresentato dall'Associazione dei consumatori _____

con sede in _____ tel. _____ fax _____

e-mail _____

alla quale conferisce apposito mandato a rappresentarlo nella procedura di conciliazione, nella persona del conciliatore che verrà scelto dall'Associazione stessa,

DICHIARA

di aver già presentato reclamo alla Società (barrare la casella corrispondente):

- A2A ENERGIA S.P.A. - Servizio di fornitura energia elettrica e gas naturale
- UNARETI S.P.A. - Servizio di distribuzione energia elettrica e gas naturale
- A2A CICLO IDRICO S.P.A. - Servizio idrico integrato
- A2A CALORE & SERVIZI S.P.A. - Servizio di teleriscaldamento
- ASVT S.P.A. - Servizio idrico integrato e di distribuzione di gas naturale
- LINEA PIU' S.P.A. - Servizio di fornitura energia elettrica e gas naturale
- LINEA RETI E IMPIANTI S.R.L. - Servizio di teleriscaldamento e di distribuzione energia elettrica
- LD RETI S.R.L. - Servizio di distribuzione di gas naturale

in data: _____

a mezzo di (barrare la casella corrispondente):

servizio clienti/ sportello

Fax

Posta cartacea od elettronica all'indirizzo _____

e di (barrare la casella corrispondente):

non aver ricevuto risposta entro 40 giorni

avere ricevuto risposta in data _____ (eventuale n. protocollo _____),

ma di non averla ritenuta soddisfacente,

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.4

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.

PRIVACY

Informativa sul trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di trattamento¹ dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

1. Finalità del trattamento

In adempimento agli obblighi previsti dalla normativa vigente, La informiamo che il Titolare del trattamento (nel seguito anche il "Titolare"), svolge il trattamento dei Suoi dati personali al fine di dar corso alla Sua richiesta di conciliazione nonché di gestire tutte le attività necessarie e connesse all'espletamento di tale procedura.

2. Modalità del trattamento e tempi di conservazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato con riferimento ai soli dati personali comuni (sono esclusi i dati particolari), con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, secondo principi di correttezza, liceità, trasparenza, in modo da tutelare in ogni momento la riservatezza e i diritti dell'interessato nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa.

I Suoi dati verranno conservati, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati.

3. Natura del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto

Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento, anche tramite terzi, sono strettamente funzionali all'esecuzione della procedura di conciliazione. Il conferimento dei dati ha natura facoltativa; tuttavia la mancata raccolta di tali dati determina l'impossibilità di dar corso alla Sua richiesta.

4. Persone autorizzate al trattamento dei Suoi dati – Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali raccolti sono trattati dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività e da soggetti esterni che potranno agire a seconda dei casi come Contitolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati saranno comunicati alla società del gruppo A2A nei confronti della quale è attivata la procedura di conciliazione nonché all'Associazione dei Consumatori alla quale ha conferito apposito mandato a rappresentarla nella procedura medesima.

Inoltre i Suoi dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici) Amministrazioni pubbliche e soggetti terzi in adempimento di obblighi di legge.

Il Titolare si riserva, inoltre, di trasferire i Suoi dati personali verso un Paese terzo sulla base delle decisioni di adeguatezza della Commissione Europea ovvero sulla base delle adeguate garanzie previste dalla vigente normativa.

I Suoi dati non verranno diffusi.

5. Titolare e Responsabili del trattamento e Responsabile della protezione dei dati

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.

Sono state nominate Responsabili del trattamento alcune Società che forniscono al Titolare specifici servizi elaborativi o prestano attività connesse, strumentali o di supporto.

Per qualunque esigenza può inoltre rivolgersi al Responsabile della protezione dei dati inviando una comunicazione scritta al seguente indirizzo dpo.privacy@a2a.eu.

6. Diritti dell'interessato

Il Regolamento Privacy UE Le conferisce l'esercizio di specifici diritti, tra cui quelli 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 (diritto all'oblio).
- la limitazione del trattamento quando ricorre una delle ipotesi previste dal Regolamento (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).

Per esercitare i diritti e ottenere tutte le informazioni relative all'eventuale trasferimento dei dati in Paesi extra UE potrà, accedere al sito <https://conciliazione.a2a.eu/cpa/cms/conciliazione>; inviare un messaggio alla casella di posta elettronica: segreteriaconciliazioneadr@pec.a2a.eu; o una comunicazione scritta indirizzata alla Segreteria di conciliazione dell'Organismo ADR A2A S.p.A. – RIT/Enti Associativi Corso di Porta Vittoria 4 - 20122 Milano.

Fatto salvo ogni altro ricorso amministrativo o giurisdizionale, Lei ha il diritto di proporre reclamo a un'Autorità di controllo, qualora ritenga che il trattamento che La riguarda violi il Regolamento Privacy UE.

¹ 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.

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., avrà riguardo a 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;