



## COMUNICAZIONE AUTOLETTURA

MATRICOLA CONTATORE	CODICE POD*	DATA LETTURA	LETTURA

\* Il CODICE POD e gli altri dati necessari all'autolettura sono reperibili nell'apposito box "AUTOLETTURA" delle bollette a conguaglio (saldo) emesse successivamente alla data del 01/08/2016.

Se la Sua lettura sarà ritenuta valida, verrà utilizzata per la fatturazione dei consumi effettivi, ad esclusione dei contratti acqua divisionali.

### RICHIESTA VERIFICA DEL FUNZIONAMENTO DEL CONTATORE

Ai sensi dell'art. 2.18 - Manutenzione e verifica del funzionamento dei contatori del regolamento AATO della Provincia di Brescia e dell' art. 28 della Deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr s.m.i. (RQSII), l'utente ha la possibilità di richiedere una verifica di funzionalità del misuratore, qualora ritenga che lo stesso sia malfunzionante.

Nel caso in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, ASVT Spa addebiterà il contributo di spese di verifica pari a € 45,00 + IVA (come stabilito dal citato regolamento AATO).

Accettando le condizioni richiamate negli articoli richiamati, in data \_\_\_\_\_ richiedo la verifica di funzionalità del misuratore matricola n. \_\_\_\_\_.

Data \_\_\_\_\_

Firma per accettazione \_\_\_\_\_

#### MODALITA' E INOLTRO DEL RECLAMO/ DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Il presente modulo può essere inviato tramite posta ad Azienda Servizi Valtrompia S.p.A., via Matteotti - 325, 25063 Gardone V.T. In alternativa può essere consegnato ai nostri incaricati presso gli sportelli, oppure trasmesso via fax al numero 030.8913504, oppure inoltrato tramite mail agli indirizzi mail [asvt@pec.a2a.eu](mailto:asvt@pec.a2a.eu) o [asvt.spa@a2a.eu](mailto:asvt.spa@a2a.eu).

#### PROCEDURE DI RICEVIMENTO E MODALITA' DI RISCONTRO

Ogni modulo viene protocollato e inviato all'ufficio competente che esamina il reclamo con l'eventuale collaborazione dell'unità organizzativa coinvolta dal problema. A2A Ciclo Idrico S.p.A. si impegna a rispondere per iscritto a ciascun reclamo nel rispetto dei parametri di qualità del servizio fissati dalle Deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) n. 655/2015/R/idr del 29/12/2015 e n. 217/2016/R/idr del 05/09/2016 recanti il tema della "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascun dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)".

Ogni risposta contiene il riferimento del reclamo, l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico a cui chiedere eventuali chiarimenti, l'indicazione delle cause di non conformità del servizio e la descrizione delle eventuali azioni correttive.

## PRIVACY

### Informativa sul trattamento dei dati personali

La vigente normativa in materia di trattamento<sup>1</sup> 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 per poter stipulare il contratto, adempiere alle obbligazioni contrattuali e di legge, espletare tutte le attività necessarie o utili per il costante miglioramento del servizio erogato (compresa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la somministrazione di questionari volti a verificare il livello di gradimento dei servizi resi dalla società), accertamenti su liste pubbliche relative a misure e sanzioni economiche, analisi della solvibilità dei clienti, prevenzione e individuazione delle frodi. Previo Suo specifico consenso e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, il Titolare può trattare i Suoi dati personali per lo svolgimento di attività finalizzate all’analisi delle abitudini e delle scelte di consumo e di attività di marketing, quali l’elaborazione di studi e ricerche di mercato, l’invio di materiale pubblicitario, la vendita o il collocamento di prodotti e servizi e l’invio di informazioni commerciali sui servizi offerti dalla scrivente, da società del Gruppo A2A o da società terze; inoltre, fermo il Suo diritto di opposizione che potrà esercitare in qualsiasi momento, il Titolare potrà inviareLe mediante e-mail e posta cartacea, informazioni promozionali relative ai prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del presente contratto. Inoltre, in conformità alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti, La informiamo che ASVT S.p.A., l’Agenzia delle Entrate e Acquirente Unico S.p.A., in qualità di autonomi titolari del trattamento, ciascuno per la parte di propria competenza, tratteranno i Suoi dati personali, nel rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza.

#### 2. Modalità del trattamento e tempi di conservazione dei dati

Il trattamento sarà effettuato 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. L’analisi delle abitudini e delle scelte di consumo avviene mediante un processo automatizzato allo scopo di studiare e analizzare i profili comportamentali e gli aspetti caratterizzanti la base clienti per ottimizzare le attività promozionali di prodotti e servizi.

La verifica della situazione creditizia dei clienti viene condotta, mediante un processo decisionale automatizzato che calcola l’indice di solvibilità tenendo conto di tutti gli eventi negativi che caratterizzano lo storico dei pagamenti (quali a titolo non esaustivo solleciti, insoluti, calcolo interessi, depenamenti, piani di rientro, affidi) o di eventuali azioni legate alle attività di recupero del credito messe in atto da ASVT. A tale scopo potrebbero essere acquisite informazioni attraverso l’accesso a sistemi informativi di società autorizzate, nonché da Sistemi Informazioni Creditizie e SCIPAFI. Nel caso in cui la verifica dia esito positivo viene annullata la richiesta di fornitura del cliente, a cui viene notificata, tramite email o lettera, l’impossibilità di procedere con attivazione del nuovo contratto richiesto.

Le attività di marketing potranno essere realizzate attraverso modalità di contatto tradizionali, quali posta cartacea e telefonate con operatore, o con modalità di contatto automatizzate, quali e-mail, SMS, MMS, fax e telefonate senza operatore.

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.

In particolare in relazione alla gestione del rapporto contrattuale in essere, i dati saranno conservati per i tempi definiti dalla normativa di riferimento nonché, alla cessazione del rapporto di fornitura, per il termine decennale per la conservazione dei soli dati di natura civilistica.

In relazione al trattamento per finalità di marketing e di analisi delle abitudini e delle scelte di consumo in caso di manifestazione dei consensi opzionali richiesti, i dati trattati saranno conservati per il tempo strettamente necessario per la gestione delle finalità sopra indicate secondo criteri improntati al rispetto delle norme vigenti ed alla correttezza ed al bilanciamento fra legittimo interesse del Titolare e diritti e libertà dell’interessato. Conseguentemente, in assenza di norme specifiche che prevedano tempi di conservazioni differenti, il Titolare avrà cura di utilizzare i dati per le suddette finalità di marketing per un tempo congruo rispetto all’interesse manifestato dalla persona cui si riferiscono i dati verso le iniziative del Titolare. In ogni caso il Titolare adotterà ogni cura per evitare un utilizzo dei dati stessi a tempo indeterminato, procedendo con cadenza periodica a verificare in modo idoneo l’effettivo permanere dell’interesse del soggetto cui si riferiscono i dati a far svolgere il trattamento per finalità di marketing, come sopra precisato.

---

<sup>1</sup> 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.

### **3. Natura ed origine del conferimento ed eventuali conseguenze del rifiuto**

Tutti i dati personali raccolti nell'ambito del presente trattamento, anche tramite terzi, sono strettamente funzionali alla stipula del contratto e alla gestione degli adempimenti connessi (quali la fatturazione dei consumi, il recupero di eventuali crediti, l'espletamento degli adempimenti fiscali, contabili e amministrativi).

La raccolta di parte dei dati, come quelli essenziali ad individuare il cliente ed il luogo di fornitura, è di natura obbligatoria ai sensi delle disposizioni contrattuali e regolamentari vigenti. La mancata raccolta determina l'impossibilità di stipulare il contratto.

La raccolta dei dati necessari ad applicare condizioni migliorative è altresì obbligatoria ai sensi delle disposizioni normative e contrattuali vigenti. La mancata raccolta determina l'impossibilità di applicare dette condizioni, pur non impedendo la stipulazione del contratto.

Previo Suo espresso consenso, i dati e recapiti da Lei forniti potranno essere utilizzati per lo svolgimento di attività di marketing, come sopra definite, ovvero per svolgere attività finalizzate all'analisi delle abitudini e scelte di consumo da parte del Titolare.

Il mancato consenso al trattamento dei Suoi dati e recapiti per le finalità di marketing non impedisce comunque di dar corso al rapporto contrattuale.

Come indicato al punto 1, i Suoi recapiti (indirizzo ed e-mail), fermo il Suo diritto di opposizione che potrà esercitare in qualsiasi momento, potranno essere utilizzati per inviare informazioni promozionali relative a prodotti e servizi di ASVT analoghi a quelli oggetto del presente contratto. Come disposto dal Garante per la protezione dei dati personali, il consenso rilasciato per lo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate (a titolo esemplificativo sms, mms, fax, fonie, e-mail, applicazioni web) si estende anche alle modalità di contatto tradizionali (posta cartacea o chiamata telefonica con operatore). Analogamente, l'opposizione allo svolgimento di attività di marketing con modalità di contatto automatizzate si estende anche alle modalità di contatto tradizionali. Resta salva la Sua facoltà di fornire il consenso o di esercitare il diritto di opposizione in relazione ad una sola delle due modalità di esecuzione delle attività di marketing.

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

I dati personali 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 autonomi Titolari, Contitolari o Responsabili del trattamento.

I Suoi dati personali potranno essere comunicati agli istituti bancari (nei casi previsti) per la gestione degli incassi, a soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali ai trattamenti (società di servizio di archiviazione, società di servizi informatici, società di servizi social media management, società di marketing, società di recupero crediti, studi professionali, esercenti Servizi di Default, società di brokeraggio, compagnie di assicurazioni), alle altre Società del Gruppo A2A, ad Autorità, Enti di ricerca, Università, Amministrazioni pubbliche e soggetti terzi in adempimento di obblighi di legge (ad esempio i Suoi dati catastali verranno comunicati all'Anagrafe Tributaria), ovvero a destinatari titolari di un legittimo interesse.

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 Azienda Servizi Valtrompia SpA con sede a Gardone Val Trompia (BS) in Via Matteotti 325.

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](mailto: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).

Lei ha, inoltre, il diritto di revocare il consenso al trattamento dei suoi dati, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca e di opporsi in qualsiasi momento al trattamento per finalità di marketing (diritto di opposizione).

Per esercitare i diritti o per ottenere l'elenco di tutti i Responsabili del trattamento inviare un messaggio alla casella di posta elettronica [asvt.spa@a2a.eu](mailto:asvt.spa@a2a.eu) o una comunicazione scritta indirizzata ad Azienda Servizi Valtrompia SpA – Via Matteotti 325 – 25063 Gardone Val Trompia (BS).

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.