

## MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

### DATI DEL CLIENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

---

Data di nascita  
(gg-mm-aa)

-

-

Luogo  
di nascita

Prov.

---

Codice Fiscale

---

Telefono fisso

Cellulare

---

Email

---

Indirizzo postale

---

Città

Prov.

CAP

---

### DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Elettrico

Gas

Elettrico e Gas

---

Contratto di fornitura

Mercato  
libero

Mercato  
tutelato

Salvaguardia  
(solo elettrico)

FUI  
(solo gas)

Default  
(solo gas)

Info non  
disponibile

---

Nome attuale esercente

---

POD (per energia elettrica)

---

PDR (per gas)

---

Indirizzo di fornitura

---

Città

Prov.

CAP

---

# DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Operatore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto  
all'operatore (gg-mm-aa)

- -

Codice identificativo attribuito al  
reclamo dall'operatore  
(se disponibile)

Risposta a reclamo scritto

NON ricevuta

Ricevuta ma ritenuta  
insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto  
se ricevuta (gg-mm-aa)

- -

Valore (stimato) della controversia

## ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto all'Operatore coinvolto nella controversia e:

- aver atteso, almeno, 40 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta  
o, in alternativa,
- aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente;
- essere in possesso di un provvedimento di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

## Argomento

### Conessioni, lavori e qualità tecnica

(Controversie relative alle tempistiche di esecuzione delle prestazioni - connessioni, attivazioni, spostamenti - sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attenti alla sicurezza)

### Contratti

(Controversie relative alle vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, perfezionamento e costi di voltura e subentro, le eventuali modifiche unilaterali laddove consentite)

### Fatturazione

(Controversie relative alla correttezza dei consumi e dei corrispettivi fatturati, all'autolettura, alla periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, all'effettuazione di pagamenti e rimborsi, riferite a consumi risalenti a più di due anni)

### Mercato

(Controversie sulle modalità di conclusione dei nuovi contratti, alle tempistiche dello switching e alle condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste in contratto ed applicate)

### Misura

(Controversie relative al funzionamento e alla sostituzione del misuratore - programmata o non programmata - o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento)

### Morosità e sospensione

(Controversie relative alle procedure di morosità e all'eventuale riduzione di potenza - per forniture elettriche, sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione, interruzioni dell'alimentazione e cessazione amministrativa)

### Prosumer

(Controversie relative ad un cliente finale che è al contempo produttore e cliente finale di energia elettrica)

### Qualità commerciale

(Controversie riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione)

### Danni

(Controversie relative a presunti danni, documentati o documentabili, derivanti dal disservizio contestato)

### Altro

(Controversie riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti/non competenza - specificare nel campo Descrizione)

## DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

**Descrizione** (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

**Richieste del cliente**

**Incontro virtuale**

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino  
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Pomeriggio  
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Tutto il giorno

Altro - dettagliare nel campo *Altra disponibilità*  
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

## ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

---

N. 2 - Copia del reclamo inviato all'operatore o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

---

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato all'operatore

---

N. 4 - Copia risposta dell'operatore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

---

N. 5 - Dichiarazioni del cliente

## ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente saranno utilizzati ai fini delle attività istituzionali per le quali sono richiesti e verranno utilizzati, con l'ausilio di strumenti cartacei ed informatici, unicamente per tale scopo, nel rispetto della normativa vigente. I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente. I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società Acquirente Unico S.p.A. o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.

## **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA**

### **DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI N. 679/2016 (GDPR)**

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta al Servizio Conciliazione saranno trattati conformemente a quanto richiesto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) e saranno utilizzati al fine di evadere la richiesta di cui al "Modulo richiesta di attivazione della procedura di conciliazione" di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

La società Acquirente Unico S.p.A. (d'ora in poi la "Società"), con sede legale in Roma, Via Guidubaldo Del Monte, 45, nello svolgimento della propria attività pone la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali degli interessati. La Società è pertanto titolare del trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito delle attività del Servizio Conciliazione.

#### **QUALI DATI PERSONALI CHE LA RIGUARDANO POSSONO ESSERE RACCOLTI**

Possono essere raccolte le seguenti categorie di dati personali che La riguardano:

- Dati di contatto – informazioni relative al nome, cognome luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo, punto di prelievo, punto di riconsegna, numero di telefono, numero di cellulare, indirizzo email.
- Utilizzo del sito web (qualora utilizzato e se necessario) – informazioni relative alle modalità con cui utilizza il sito, apre o inoltra le nostre comunicazioni.

#### **COME RACCOGLIAMO I SUOI DATI PERSONALI**

La Società può raccogliere e trattare i dati personali nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e/o per adempiere ad obblighi di legge.

Se i dati personali sono comunicati alla Società per conto di terzi, è necessario assicurarsi, preventivamente, che gli interessati abbiano preso visione della presente Informativa Privacy.

Chiediamo di aiutarci a mantenere aggiornati i dati personali, informandoci di qualsiasi modifica dei medesimi.

#### **PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I DATI PERSONALI**

Il trattamento di dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti.

- a) Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse.

La Società potrà trattare i dati personali, in esecuzione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, al fine di svolgere le proprie attività.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

- b) La Società raccoglie i Suoi Dati di contatto per adempiere un obbligo legale e/o per difesa giudiziaria.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

I dati forniti verranno inoltre utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

I dati personali in oggetto verranno utilizzati esclusivamente dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e dalla Società o da loro responsabili o incaricati per finalità inerenti alle proprie attività istituzionali, in particolare con riguardo alle previsioni della deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 383/2016/E/com e s.m.i.

### **COME MANTENIAMO SICURI I DATI PERSONALI**

La Società utilizza una vasta gamma di misure di sicurezza al fine di migliorare la protezione e la manutenzione della sicurezza, dell'integrità e dell'accessibilità dei dati personali.

Tutti i dati personali sono conservati sui nostri server sicuri (o copie cartacee sicure).

### **PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I SUOI DATI**

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non cesserà la finalità con il termine più lungo, tuttavia non tratteremo più i dati personali per quella finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno.

Ai sensi dell'art. 12.7 della Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 209/2016/E/Com i dati comunicati forniti nell'ambito del Servizio Conciliazione saranno conservati nella piattaforma telematica del Servizio Conciliazione per un periodo di 3 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione ad eccezione dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione i quali saranno conservati nella piattaforma del Servizio di Conciliazione per un periodo di 10 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione.

I dati personali, necessari alla gestione delle attività oggetto dal Servizio Conciliazione, saranno comunicati ad altri soggetti esclusivamente ai fini della gestione del servizio e dell'espletamento di adempimenti derivanti da obblighi normativi (quali ad es. attività di controllo da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). I dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

### **CON CHI POSSIAMO CONDIVIDERE I DATI PERSONALI**

Ai dati personali possono avere accesso i dipendenti debitamente autorizzati, nonché i fornitori esterni, nominati, se necessario, responsabili del trattamento, che forniscono supporto per l'erogazione dei servizi.

Ai dati personali possono avere accesso anche altre società del Gruppo GSE, per finalità connesse alla gestione dell'infrastruttura informatica e per la gestione delle attività della Società e l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente .

La preghiamo di contattare il responsabile della protezione dei dati personali (DPO), se desidera chiedere di poter visionare la lista dei responsabili del trattamento e degli altri soggetti cui comunichiamo i dati.

### **CONTATTI**

I dati di contatto della Società, quale titolare del trattamento, e del responsabile della protezione dei dati personali (DPO) sono i seguenti: tel. 0680131 e-mail [rpd@acquirenteunico.it](mailto:rpd@acquirenteunico.it).

Ulteriori chiarimenti in merito al trattamento dei dati personali da parte della Società potranno essere richiesti inviando una mail al seguente indirizzo mail: [rpd@acquirenteunico.it](mailto:rpd@acquirenteunico.it).

## **I DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI ED IL DIRITTO DI AVANZARE RECLAMI DINNANZI**

### **ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO**

A certe condizioni l'interessato ha il diritto chiederci:

- l'accesso ai dati personali,
- la copia dei dati personali forniti (c.d. portabilità),
- la rettifica dei dati in nostro possesso,
- la cancellazione di qualsiasi dato per il quale non abbiamo più alcun presupposto giuridico per il trattamento,
- l'opposizione al trattamento ove previsto dalla normativa applicabile,
- la revoca del consenso, nel caso in cui il trattamento sia fondato sul consenso,
- la limitazione del modo in cui trattiamo i dati personali, nei limiti previsti dalla normativa a tutela dei dati personali.

L'esercizio di tali diritti soggiace ad alcune eccezioni finalizzate alla salvaguardia dell'interesse pubblico (ad esempio la prevenzione o l'identificazione di crimini) e di nostri interessi (ad esempio il mantenimento del segreto professionale).

Nel caso in cui fosse esercitato uno qualsiasi dei summenzionati diritti, sarà nostro onere verificare che il richiedente sia legittimato ad esercitarlo e daremo riscontro, di regola, entro un mese.

Per eventuali reclami o segnalazioni sulle modalità di trattamento dei dati faremo ogni sforzo per rispondere alle richieste.

Tuttavia, i reclami o le segnalazioni possono essere inoltrati all'autorità responsabile della protezione dei dati, utilizzando gli estremi di contatto pertinenti: Garante per la protezione dei dati personali – Piazza Venezia n. 11 - 00186 ROMA. Fax: (+39) 06.69677.3785 -Telefono: (+39) 06.696771 - E-mail: [garante@gpdp.it](mailto:garante@gpdp.it) - Posta certificata: [protocollo@pec.gpdp.it](mailto:protocollo@pec.gpdp.it) .