ACQUEDOTTO | FOGNATURA | DEPURAZIONE

ALFA S.r.l. - Società a responsabilità limitata 21013 Gallarate, Via Bottini 5
Reg. Imprese - Cod. Fisc. P. IVA 03481930125 - REA Varese n. 355073
Capitale Sociale i.v. € 121.290,08
Tel. 0331 226.766 Fax 0331 226.707 - pec@pec.alfavarese.it
www.alfavarese.it - reclami@alfavarese.it - reclami@pec.alfavarese.it

Richiesta apertura reclamo

A CURA DEL CLIENTE	CODICE CLIENTE	CODICE CONTRATTO	CODICE PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

INDIRIZZO PUNTO DI FORNITURA

comune

via e numero civico

DATI DEL RICHIEDENTE – Compilare solo una delle due colonne

PERSONA FISICA

cognome e nome

codice fiscale

nato a

il ___/___/___

comune di residenza

prov.

cap

indirizzo di residenza (via e numero civico)

PERSONA GIURIDICA

ragione sociale

codice fiscale

partita iva

partita iva di gruppo (art. 70 dpr 633/1972)

rappresentante legale (cognome e nome)

sede legale (comune)

prov.

cap

sede legale (via e numero civico)

RECAPITO COMUNICAZIONI AMMINISTRATIVE

indirizzo (via e numero civico)

presso (nominativo differente dall'intestatario)

cellulare

comune

provincia

cap

telefono fisso

email

indirizzo PEC per comunicazioni amministrative

TIPOLOGIA DI RECLAMO

☐ Servizio Idrico Integrato ☐ Servizio Acquedotto ☐ Servizio Fognatura ☐ Servizio Depurazione

Il reclamo riguarda:

☐ Contratti, bollette, letture contatore, pagamenti rimborsi ☐ Tempi esecuzione lavori ☐ Contatti con personale ALFA SRL o che opera per suo conto

☐ Guasti e/o interruzioni di fornitura ☐ Punto acqua ☐ Qualità dell'acqua (acqua sporca, cattivo odore e sapore, acqua lattiginosa ecc.)
Per urgenze chiamare il numero di Pronto Intervento **800.434.431.**

☐ Altro (indicare nella pagina seguente il motivo del reclamo)

RICHIESTA VERIFICA MISURATORE*

○ SI ○ NO Autolettura

*In caso di presunte anomalie tecniche del contatore puoi richiedere la verifica metrologica compilando l'apposito modulo disponibile sul sito internet www.alfavarese.it.
Per maggiori informazioni contatta il numero verde **800.103.500**

A CURA DEL CLIENTE	CODICE CLIENTE	CODICE CONTRATTO	CODICE PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

NOTE DEL CLIENTE NEL MERITO DEL RECLAMO

EVENTUALI ALLEGATI AL RECLAMO

☐ SI ☐ NO

TRASMISSIONE RECLAMO

Il modulo può essere recapitato nelle seguenti modalità:

POSTA ELETTRONICA	POSTA ORDINARIA	SPORTELLO	APP & AREA RISERVATA
reclami@alfavarese.it reclami@pec.alfavarese.it	Ufficio Servizio Clienti Via Bottini 5 - 21013 Gallarate	Via Bottini 5 Gallarate LUN-VEN 8.30 - 16.30 SAB 8.30 - 12.30	

La Carta del servizio Idrico integrato prevede che il riscontro al reclamo avvenga **entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione**.
Si informa che, a seguito di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo da parte di ALFA SRL, è esperibile gratuitamente la procedura di conciliazione presso il Servizio Conciliazione istituito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente. Per maggiori informazioni www.sportelloperilconsumatore.it - Servizio Conciliazione.

INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), **ALFA S.R.L.** con sede legale in via Bottini 5 - Gallarate, nella persona del legale rappresentante pro-tempore - Titolare del trattamento - la informa che i dati personali forniti verranno trattati per **A)** gestione e l'erogazione del servizio idrico integrato e relative attività amministrativo-contabili, in particolare quelle funzionali all'adempimento di obblighi contrattuali e precontrattuali nell'ambito dell'erogazione del servizio richiesto, ai sensi degli artt. 6 lett. b) GDPR e 2-ter d.lgs. 196/03. **B)** invio di comunicazioni di marketing diretto via e-mail ai sensi dell'art. 6 lett. f) considerando 47 GDPR, per la vendita diretta di servizi analoghi. Il trattamento dati basato sull'articolo 6, paragrafo 1, lettera f) (considerando 47), tiene conto delle ragionevoli aspettative nutrite dall'interessato al momento e nell'ambito della raccolta dei dati personali, quando l'interessato possa ragionevolmente attendersi che abbia luogo un trattamento a tal fine; **C)** previo consenso e fino a sua opposizione, attività informativa/comunicazioni commerciali/promozionali del Cliente da parte del Titolare Alfa S.r.l. , mediante invio di SMS/chat e/o email, anche mediante eventuale iscrizione in una mailing list, ed eventualmente via telefono e **D)** previo consenso e fino a sua opposizione, per finalità di profilazione, per consentire ad Alfa S.r.l., sulla base delle sue abitudini e scelte di consumo, di elaborare delle offerte di servizi in linea con i suoi interessi; **E)** invio di questionari di soddisfazione (survey), per finalità di miglioramento continuo interno, senza alcuna finalità marketing, ai sensi dell'art. 6 lett. f) considerando 47 GDPR. Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per la finalità A) ed in mancanza Alfa S.r.l. non potrà offrirle i servizi richiesti. Il conferimento dei dati è facoltativo per le finalità B), C), D) ed E) ed in mancanza Lei potrà comunque ricevere i servizi di cui alla finalità A). Il trattamento verrà effettuato in modalità informatica e manuale anche tramite soggetti esterni e verranno conservati nel rispetto dell'art. 5.1.e GDPR. I dati personali non saranno diffusi, potranno invece essere comunicati a società contrattualmente legate al Titolare del trattamento per l'adempimento delle finalità connesse all'erogazione del servizio. I dati necessari per la finalità A) potranno essere acquisiti anche da fonti terze (es. a titolo esemplificativo e non esaustivo il Comune di residenza). Le vengono riconosciuti in qualità di interessato i diritti di cui agli artt. 15 e ss. GDPR e potrà esercitarli inviando una mail all'indirizzo **dpo.alfa@alfavarese.it**. L'indirizzo di contatto del Responsabile della protezione dei dati (DPO) è **dpo.alfa@alfavarese.it**. Informativa estesa disponibile a richiesta o sul sito web **www.alfavarese.it** nell'area Sportello Clienti, alla sezione Modulistica. Data aggiornamento 01.05.2022.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 7, 12, 13 e ss. GDPR, dichiaro di aver preso visione dell'informativa di Alfa S.r.l. per le finalità di cui alle lettere A), B) ed E);

luogo _____ data _____ **Firma** _____ (obbligatoria)

TAGLIANDO DI RICEVUTA

Reclamo presentato il _____ **N. riferimento** _____

CODICE CLIENTE	CONTRATTO	PUNTO FORNITURA	TIPOLOGIA

ATTENZIONE
Verificare di avere apposto la firma in corrispondenza del pittogramma riportato qui a fianco. In mancanza di tutte le firme obbligatorie non sarà possibile procedere all'evasione della presente richiesta.

RISERVATO ALFA SRL (SPORTELLO, DATA E SIGLA)