

## Modello Reclami

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Indirizzo di fornitura: \_\_\_\_\_

Indirizzo di recapito postale (se diverso dall'indirizzo di fornitura): \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

Telefoni: \_\_\_\_\_

Codice Domiciliazione (è indicato sulla bolletta, in alto a destra): \_\_\_\_\_

Codice POD: **IT009E** \_\_\_\_\_

Numero Cliente: \_\_\_\_\_

### Il reclamo riguarda:

Motivo del reclamo (metta una crocetta in una delle casistiche sottostanti):

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Contratti     | <input type="checkbox"/> Morosità e sospensione | <input type="checkbox"/> Misura                                |
| <input type="checkbox"/> Mercato       | <input type="checkbox"/> Fatturazione           | <input type="checkbox"/> Connessioni, lavori e qualità tecnica |
| <input type="checkbox"/> Bonus sociale | <input type="checkbox"/> Qualità commerciale    | <input type="checkbox"/> Altro                                 |

### Descriva qui cosa è accaduto e il motivo del suo reclamo:

---



---



---



---



---



---



---



---



---

Nel riquadro sottostante può indicarci eventuali letture effettive che ha rilevato sul contatore:

Data rilevamento	F1	F2	F3	MONO

Il sottoscritto dichiara inoltre di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del Regolamento UE 2016/679) riportata nella seconda pagina del presente modulo.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Il reclamo può essere inviato:

- via posta spedendolo a: ENERBALTEA - Via Clavalité 8 - 11100 Aosta
- via fax al numero: 0165.64.79.33
- scansito, in allegato alla e-mail: [maggiortutela@enerbaltea.it](mailto:maggiortutela@enerbaltea.it)    PEC: [maggiortutela@pec.cvaspa.it](mailto:maggiortutela@pec.cvaspa.it)

## INFORMAZIONI AI CLIENTI NEL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA sul trattamento dei dati personali (ai sensi del Regolamento UE 2016/679)

### Premessa

Con il presente documento ("Informativa"), ai sensi dell'art. 13 del 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 ("GDPR"), CVA Energie S.r.l. a s.u. ("CVA Energie"), società soggetta a direzione e coordinamento di C.V.A. S.p.A. a s.u., informa gli Interessati in merito all'utilizzo dei dati personali che li riguardano e che vengono trattati per le finalità sottoindicate.

### 1. Titolare del trattamento e Data Protection Officer (DPO)

Il Titolare del trattamento è CVA Energie, avente sede legale in via Stazione n. 31, 11024 Châtillon (AO), ivi contattabile via posta ordinaria, nonché via email all'indirizzo [privacy@cvaenergie.it](mailto:privacy@cvaenergie.it).

Il Responsabile per la protezione dei dati personali designato dal Titolare (Data Protection Officer, "DPO") è contattabile via posta ordinaria presso la sede legale di CVA Energie oppure via email all'indirizzo [privacy@cvaenergie.it](mailto:privacy@cvaenergie.it).

### 2. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali da Lei forniti saranno trattati dal Titolare:

- nell'ambito della negoziazione del Suo **contratto di fornitura** di energia ed in conseguenza della stipulazione dello stesso: (i) per l'espletamento delle attività preparatorie alla stipulazione del contratto, nonché delle attività necessarie per l'attivazione della fornitura; (ii) per l'adempimento di obblighi contrattuali, di legge e attività amministrativo-contabili correlate; (iii) per adempiere ad eventuali richieste da Lei avanzate durante la vigenza del contratto; (iv) per le attività connesse a suoi eventuali inadempimenti contrattuali;
- per adempiere a **specifici obblighi di legge**, quali ad esempio: adempimenti richiesti dalla normativa in materia di vendita di energia elettrica a clienti finali e da provvedimenti delle Autorità di settore (es. bonus sociali, conguagli), liquidazione delle accise, addebito del canone RAI, espletamento di attività di monitoraggio e verifica interna, ecc.;
- nel perseguimento del **legittimo interesse del Titolare** (art. 6, c. 1, lett. (f) del GDPR): (i) alla tutela legale dei propri interessi, per le attività connesse a potenziali o eventuali contenziosi; (ii) al buon funzionamento dell'azienda e alla tutela della sicurezza della stessa, per la gestione sistemi informatici dell'azienda.

Il conferimento dei dati è requisito necessario per l'instaurazione e l'esecuzione del rapporto contrattuale richiesto; l'omesso conferimento comporta l'impossibilità di proseguire il rapporto di contrattuale e di accedere ai servizi richiesti.

### 3. Modalità del trattamento

La raccolta dei dati avviene nel rispetto dei principi di pertinenza, completezza e non eccedenza in relazione ai fini per i quali sono trattati.

I dati personali sono trattati in osservanza dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, previsti dall'art. 5 del GDPR, con l'ausilio di supporti cartacei, nonché strumenti informatici e telematici atti a memorizzare e gestire i dati stessi e comunque in modo tale da garantirne la sicurezza e tutelare la massima riservatezza dell'Interessato.

### 4. Categorie di soggetti autorizzati al trattamento e ai quali i dati possono essere comunicati

Per il perseguimento delle finalità descritte nella presente Informativa, i dati personali saranno trattati, nel rispetto della vigente normativa in materia, dai dipendenti, dal personale assimilato e da collaboratori e/o consulenti del Titolare, nonché dalle altre società facenti parte del Gruppo CVA.

I dati potranno inoltre essere comunicati e trattati da enti pubblici e privati che per legge o sulla base di atti vincolanti adottati in conformità alla stessa ne abbiano titolo, quali in particolare: istituti bancari, società di *factoring*, istituti o professionisti che svolgono attività di gestione, monitoraggio e recupero del credito, Camere di Commercio, Agenzie delle Dogane, soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo, nonché Enti Certificatori.

È fatta salva, in ogni caso, la comunicazione o diffusione di dati richiesti, in conformità alla legge, dall'Autorità di Pubblica Sicurezza, dall'Autorità Giudiziaria o da altri soggetti pubblici per finalità di difesa, sicurezza dello Stato ed accertamento di illeciti e/o ipotesi di reato.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano, alternativamente, in qualità di: "autonomi" Titolari del trattamento, Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR o soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR.

Al di fuori dei predetti casi, i dati personali non verranno in nessun modo e per alcun motivo comunicati o diffusi a terzi. Il Titolare, infine, non intende trasferire i dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali.

### 5. Conservazione dei Suoi dati personali

I dati trattati per le finalità di cui al par. 2, lett. (a) saranno conservati per 10 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

Per le finalità di cui al par. 2, lett. (b), i dati saranno conservati per il tempo necessario per l'espletamento degli adempimenti previsti dalla normativa che ne richiede il trattamento, fatto salvo il loro trattamento per le finalità di cui al par. 2, lett. (a).

Con riferimento al par. 2, lett. (c), i dati personali: per le finalità di cui al punto (i), saranno conservati per massimo 10 anni dal passaggio in giudicato del provvedimento che definisce il contenzioso; per le finalità di cui al punto (ii), saranno conservati per massimo un anno dalla loro acquisizione.

### 6. I Suoi diritti in qualità di interessato

Gli Interessati, ai sensi degli artt. da 15 a 22 del GDPR, hanno il diritto di ottenere dal Titolare, nei casi previsti, l'accesso ai propri dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento, nonché la portabilità dei dati. L'apposita istanza è presentata rivolgendosi al DPO ai contatti indicati al precedente par. 1.

Gli Interessati che ritengono che il trattamento dei dati personali a loro riferiti avvenga in violazione di quanto previsto dal GDPR hanno il diritto di proporre reclamo al Garante, come previsto dall'art. del 77 GDPR stesso, o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del GDPR.

Per completezza, si precisa che i dati non saranno oggetto di processo decisionale automatizzato.

### 7. Modifiche alle Informazioni

Nel rispetto della normativa, le presenti Informazioni potrebbero subire delle modifiche nel tempo. Si consiglia, pertanto, di verificare nella sezione Privacy del sito web istituzionale del Titolare che la versione a cui ci si riferisce sia la più aggiornata.

Versione n. 3 del 16/01/2023