

Allegato 1 al Contratto di Trasporto

Primiero Energia Reti S.r.l.
Via A. Guadagnini, 31
38054 Primiero S. Martino di Castrozza (TN)

SCHEMA RECLAMO/RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Il/La sottoscritto/a

Indirizzo

e-mail

Dati identificativi del punto di prelievo oggetto del reclamo:

Codice POD:

Indirizzo di fornitura

Il reclamo riguarda

(scriva x nel quadratino corrispondente all'argomento indicato)

- contratto, fatture, letture del misuratore, pagamenti, rimborsi
 - tempi per eseguire interventi o lavori da lei richiesti (preventivi, allacciamenti, cessazioni, verifiche, ecc.)
 - contatti con il personale di Primiero Energia Reti S.r.l.
 - altro

Descrivere di seguito cosa è accaduto e il motivo del suo reclamo

Luogo e data

Firma leggibile e per esteso

Informativa privacy: Primero Energia Reti S.r.l. in qualità di Titolare del trattamento la informa che tratterà i Suoi dati personali secondo quanto riportato nell'informativa allegata al presente modulo resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo (UE) n. 2016/679 sulla Protezione dei Dati ("GDPR").

Nota per la compilazione del modulo: esente da autentica della firma ai sensi dell'art. 3, comma 10 della Legge 127/1997 ed esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 del D.P.R. 445/200

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DI RECLAMI O RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

I Clienti finali possono inviare reclami o richieste di informazioni scritte a Primiero Energia Reti S.r.l. relativi ai servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Distributore e Cliente finale, con le seguenti modalità:

- compilando e spedendo il presente modulo di reclamo;
- inviando una raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo:

Primiero Energia Reti S.r.l.
Via A. Guadagnini, 31
38054 PRIMIERO SAN MARTINO DI CASTROZZA (TN)

- tramite posta elettronica al seguente indirizzo: reti@primieroenergia.com
- tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo PEC: reti@pec.primieroenergia.com
- per via telematica tramite il proprio Venditore utilizzando il portale dedicato accessibile all'indirizzo web
<https://portalereti.primieroenergia.com/>

Primiero Energia Reti S.r.l. si impegna a rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate ed a fornire una risposta motivata al Cliente entro 30 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo e comunque entro il termine stabilito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA").

Ai sensi del "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" approvato da ARERA con la Delibera 617/2023/R/eel e in vigore dal 1° gennaio 2024, Primiero Energia Reti S.r.l. assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Nella risposta motivata verranno indicati i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrato dal Cliente finale;
- b) l'indicazione del riferimento organizzativo della persona incaricata di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi, contrattuali o tecnici applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere da Primiero Energia Reti S.r.l.;
- e) l'elenco della documentazione allegata.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta motivata e/o delle modalità di risoluzione della controversia oggetto del reclamo, Primiero Energia Reti S.r.l. si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di rivolgersi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito da ARERA. Per maggiori informazioni su questo servizio è possibile consultare il sito internet <https://www.sportelloperilconsumatore.it/>

INFORMATIVA IN MERITO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Distribuzione

Ai sensi degli artt. 12 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo, **Primiero Energia Reti S.r.l.** (la "Società") fornisce le seguenti informazioni in merito al trattamento dei dati personali (cioè di qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile: "Interessato") in relazione ai rapporti con i clienti finali nell'ambito della propria attività di distributore di energia elettrica.

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento ("Titolare del Trattamento" o "Titolare") è **Primiero Energia Reti S.r.l.**, con sede in Primiero San Martino di Castrozza (TN) Frazione di Fiera di Primiero, 38054, Via A. Guadagnini, 31 C.F. e P.Iva 02404330223, tel. +39 0439 763439, email: reti@primieroenergia.com PEC: reti@pec.primieroenergia.com

2. DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Si informa che il Titolare del Trattamento, ai sensi dell'art. 37 del Regolamento, ha designato il responsabile della protezione dei dati (**Data Protection Officer**, in sigla **"DPO"**) che è contattabile per ogni necessità inerente la tutela dei dati personali, compreso l'esercizio dei diritti di cui al successivo punto 9, all'indirizzo e-mail: privacy@gruppoacsm.com, telefono +39 0439 763460, o all'indirizzo: Primiero San Martino di Castrozza (TN) Frazione Fiera di Primiero, 38054, Via A. Guadagnini, 31.

3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati personali avrà seguente finalità:

stipulazione dei contratti ed adempimento delle obbligazioni contrattuali (a carico ed a favore del Titolare), e quindi per scopi strettamente connessi alla gestione del rapporto contrattuale con il cliente finale e con il Venditore con cui quest'ultimo ha stipulato il contratto di fornitura, comprese le formalità ed adempimenti operativi, amministrativi e contabili (ad esempio: acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto; esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivati dal contratto concluso; per esigenze di tipo operativo e gestionale; per la realizzazione del servizio di pronto intervento 24 ore su 24, per esigenze di controllo sull'esecuzione della prestazione; per verifica della regolarità fiscale e contributiva; per la gestione del contenzioso).

4. TIPOLOGIA DEI DATI TRATTATI E MODALITÀ DI RACCOLTA

Possono essere oggetto di trattamento le seguenti categorie di dati: cognome, nome e data luogo di nascita, residenza; codice fiscale e/o partita IVA; numero di telefono/indirizzo e-mail; indirizzo e numero civico del punto di fornitura; indirizzo di recapito delle fatture; dati relativi al contratto di fornitura (es. codice Cliente, POD, consumi); modalità di pagamento; dati relativi alle particolari condizioni, anche di salute, del cliente o della persona con questi convivente che legittimano l'applicazione di tariffe particolari (bonus) o che comportano specifiche modalità di esecuzione della fornitura per clienti finali non disalimentabili (es. garanzia di continuità del servizio; dispositivi salvavita; preclusione del distacco).

I dati sono raccolti presso l'Interessato (cioè sono forniti dal cliente finale), anche tramite il Venditore con cui il cliente finale ha stipulato il contratto di fornitura.

5. OBBLIGATORIETÀ O MENO DEL CONFERIMENTO E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Non sussiste un obbligo di conferimento dei dati in fase precontrattuale, ma il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di concludere il contratto; una volta stipulato il contratto, il conferimento dei dati ulteriormente necessari, o l'aggiornamento di quelli già forniti, è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità per il Titolare di dare esecuzione al contratto e potrebbe comunque configurare inadempimento contrattuale o violazione di legge (qualora tali dati siano necessari per un adempimento di obblighi normativi o disposizioni delle autorità, come verrà indicato al momento dell'eventuale richiesta dei dati) da parte del cliente.

Si evidenzia che, l'eventuale trattamento di categorie particolari di dati personali (quali, in particolare, quelli relativi alla salute) è consentito, per quanto qui interessa, solo qualora l'interessato presti il proprio esplicito consenso. Il conferimento di tali dati è facoltativo da parte del cliente ed in caso di mancato conferimento dei dati appartenenti a categorie particolari (salute) o di mancato espresso consenso al trattamento, pertanto, non sarà possibile attivare le procedure connesse al bonus sociale. L'attivazione di tale procedura, in ogni caso, avverrà da parte nostra su indicazione del Comune di residenza del cliente finale oppure di un organismo istituzionale appositamente individuato dal Comune medesimo, a cui il cliente finale avrà fatto espressa richiesta ed a cui avrà dato esplicita comunicazione di consenso del trattamento dei dati personali in oggetto.

Rimane fermo che l'Interessato potrà revocare detto consenso, anche con comunicazione allo scrivente Titolare (per quanto di competenza di quest'ultimo) – si veda il punto 9 in tema dei diritti dell'Interessato – con la conseguenza tuttavia che il relativo bonus sociale, presupponente appunto il trattamento dei dati relativi alla salute, non potrà essere più fornito.

Si ricorda, tuttavia, che non è necessario il consenso per il trattamento di dati personali appartenenti a categorie particolari (quali quelli relativi alla salute) necessario per accettare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria.

La base giuridica del trattamento consiste nel fatto che il trattamento è necessario: per l'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte o delle misure precontrattuali adottate su richiesta del medesimo o per l'adempimento di un obbligo legale a cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento. Per quanto attiene al trattamento dei dati relativi alla salute, la base giuridica è il consenso. In ogni caso la tutela dei diritti trova base giuridica nel relativo legittimo interesse del Titolare.

6. RACCOLTA, MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE

Il trattamento sarà effettuato: mediante l'utilizzo di sistemi manuali e automatizzati, da soggetti o categorie di autorizzati all'assolvimento dei relativi compiti, con l'impiego di misure adeguate a garantire la riservatezza dei dati ed evitare l'accesso agli stessi da parte di terzi non autorizzati.

I dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, dopo la cessazione del rapporto – limitatamente ai dati a quel punto necessari – per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge e per le esigenze di tutela anche contrattuale connessi o da esso derivanti.

Non vi sono processi decisionali automatizzati.

7. COMUNICAZIONE DEI DATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati, esclusivamente per le finalità sopra specificate, a:

- a) tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
- b) dipendenti, collaboratori, fornitori del Titolare, nell'ambito delle relative mansioni e/o obblighi contrattuali relativi all'esecuzione del rapporto contrattuale con Lei; tra i soggetti fornitori del Titolare si indicano a titolo esemplificativo altre società del Gruppo ACSM che svolgono attività per accordi di servizi intercompany a cui sono demandate attività di assistenza e gestione degli incombenti connessi al rapporto con Lei e che a propria volta, nell'ambito di tale attività potrà comunicare i Vostri dati a soggetti delle categorie qui richiamate quali: istituti bancari e creditizi, imprese di assicurazioni, consulenti legali, avvocati, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, società incaricate della lettura dei contatori, società di stampa e imbustamento delle bollette, società di recapito bollette.
- c) amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;
- d) l'esecuzione del contratto comporta la necessità di scambio di dati con il Venditore, al quale potranno essere forniti, per quanto strettamente necessario, anche dati da cui emerge il riconoscimento al cliente del bonus sociale.

8. LUOGO DI TRATTAMENTO DEI DATI

Lo svolgimento dell'attività avviene sul territorio dell'Unione Europea. Non vi è intenzione di trasferire i dati al di fuori del territorio dell'Unione Europea o ad un'Organizzazione internazionale.

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il GDPR attribuisce all'Interessato l'esercizio dei seguenti diritti con riferimento ai dati personali che lo riguardano ai sensi degli artt. 15-22 del GDPR):

- a. accesso ai dati personali (l'Interessato ha il diritto di avere gratuitamente le informazioni in merito ai dati personali che lo riguardano detenuti dal Titolare ed al relativo trattamento, nonché di ottenerne copia in formato accessibile);
- b. rettifica dei dati personali (su segnalazione dell'Interessato, correzione o integrazione dei dati personali –non espressione di elementi valutativi– non corretti o imprecisi, anche divenuti tali in quanto non aggiornati);
- c. cancellazione dei dati personali (diritto all'oblio) (ad esempio, i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati; sono stati trattati illecitamente; devono essere cancellati per adempire un obbligo legale; l'Interessato ha revocato il consenso e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento; l'Interessato si oppone, sussistendo le condizioni, al trattamento);
- d. limitazione del trattamento (in determinati casi –contestazione dell'esattezza dei dati, nel tempo necessario alla verifica; contestazione della liceità del trattamento con opposizione alla cancellazione; necessità di utilizzo per i diritti di diritti di difesa dell'Interessato, mentre essi non sono più utili ai fini del trattamento; se vi è opposizione al trattamento, mentre vengono svolte le necessarie verifiche– i dati verranno conservati con modalità tali da poter essere eventualmente ripristinati, ma, nel mentre, non sono consultabili dal Titolare se non appunto in relazione alla verifica della validità della richiesta di limitazione da parte dell'Interessato, o con il consenso dell'Interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto in sede giudiziaria o per tutelare i diritti di altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro);
- e. opposizione in tutto o in parte, per motivi connessi alla situazione particolare dell'Interessato, al trattamento effettuato sulla base del legittimo interesse;
- f. portabilità dei dati (qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati, su sua richiesta, l'Interessato riceverà in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che lo riguardano e potrà trasmetterli ad un altro Titolare del trattamento, senza impedimenti da parte del Titolare del Trattamento cui li ha forniti e, se tecnicamente fattibile, potrà ottenere che detta trasmissione venga effettuata direttamente da quest'ultimo);
- g. revoca del consenso (qualora il trattamento avvenga in forza di consenso manifestato dall'Interessato, questi potrà revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento prestato prima della revoca);
- h. proposizione reclamo all'autorità di controllo (Garante per la protezione dei dati personali – Garante Privacy), contattabile tramite i recapiti indicati nel Sito dell'Autorità medesima "www.garanteprivacy.it".