

RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE

Servizio idrico integrato

Gentile Cliente,
ricordiamo che il nostro Servizio Clienti, contattabile al numero verde riportato in bolletta, è a disposizione per fornire chiarimenti ed individuare la migliore soluzione ad ogni richiesta. Per segnalare eventuali disservizi riguardanti la fornitura di acqua, fognatura e/o depurazione, che non è stato possibile risolvere tramite i nostri canali di contatto, può compilare il presente modulo inserendo negli appositi spazi i dati richiesti; potremo così individuare e valutare le motivazioni del disagio e rispondere più rapidamente.

Le ricordiamo che, in alternativa all'invio del modulo, la richiesta di rettifica può essere inoltrata anche in modalità telematica compilando la richiesta WEB al link <https://www.asmvercelli.it/i-nostri-servizi/acqua/sportello-richieste-reclame-modulistica/richieste-scritte-di-informazioni-e-reclami.html>

Il sottoscritto (Nome Cognome):

Nato/a a: _____ il: ____ / ____ / ____

Codice fiscale: _____

Cellulare (obbligatorio): _____ E-Mail: _____

In qualità di:

- ☐ Intestatario dell'utenza
 ☐ Rappresentante legale della società
☐ Amministratore del condominio
 ☐ Altro

LA RICHIESTA SCRITTA DI RETTIFICA DI FATTURAZIONE RIGUARDA

Dati relativi alla fornitura:

Codice servizio: _____ Codice PDF (Punto di fornitura): _____

Via: _____ Nr.: _____ Cap: _____

Comune: _____ Prov.: _____

MATRICOLA DEL CONTATORE: _____

LETTURA DEL CONTATORE: _____

DATA LETTURA: ____ / ____ / ____

Tipo di servizio: (selezionare il tipo di servizio e compilare tutti i campi riportati)

- ☐ Servizio idrico integrato
 ☐ Solo servizio idrico
 ☐ Solo fognatura
 ☐ Solo depurazione

INDICARE LA/LE FATTURA/E DI CUI SI RICHIEDE RETTIFICA

Numero fattura	Data emissione	Data scadenza	Importo	Fattura domiciliata		Fattura pagata	
____	____ / ____ / ____	____ / ____ / ____	____	☐ si	☐ no	☐ si	☐ no
____	____ / ____ / ____	____ / ____ / ____	____	☐ si	☐ no	☐ si	☐ no
____	____ / ____ / ____	____ / ____ / ____	____	☐ si	☐ no	☐ si	☐ no
____	____ / ____ / ____	____ / ____ / ____	____	☐ si	☐ no	☐ si	☐ no

Segnalare nello spazio sottostante la motivazione della richiesta di rettifica di fatturazione:

MODALITÀ TRAMITE LA QUALE SI DESIDERA RICEVERE LA RISPOSTA☐ Posta elettronica

E-Mail/PEC:

☐ Posta ordinaria

Presso:

Via:

Nr.:

Comune:

Cap:

Prov.:

Luogo e Data:

/ /

Firma leggibile:

ALLEGATI

- Copia di un documento d'identità in corso di validità (obbligatorio)

RESTITUZIONE

Il modulo, compilato in ogni sua parte, datato e firmato, può essere inoltrato utilizzando una delle seguenti modalità:

- tramite posta ordinaria a:
 - ASM Vercelli S.p.a - Corso Palestro 130, 13100, Vercelli
- consegnandolo agli sportelli territoriali (l'ubicazione è reperibile sul sito internet www.asmvercelli.it oppure in fattura)

NOTA INFORMATIVA SULLA GESTIONE DELLA PRATICA

- ASM Vercelli gestirà la pratica secondo i tempi e le modalità stabilite dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con delibera del 23.12.2015 n. 655/15/R/ldr e ss.mm.ii., consultabile sul sito internet www.arera.it, avente ad oggetto: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

NOTA INFORMATIVA SULLA PRIVACY

In ottemperanza a quanto stabilito dagli artt. 13-14 del Reg. 2016/679 ("GDPR"), i Suoi dati personali forniti ad ASM Vercelli (nella sua qualità di Titolare del trattamento) secondo quanto richiesto dal presente modulo, sono acquisiti per i fini riportati nell'informativa privacy allegata. Il conferimento dei dati è obbligatorio per l'ottenimento della prestazione richiesta. In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR. Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento scrivendo a privacy.asmvercelli@gruppoiren.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 679/2016 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato quanto segue.

CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

ASM Vercelli S.p.A., con sede legale in Corso Palestro 30-31 maggio 1859 n.130, 13100 Vercelli è Titolare del trattamento (di seguito anche solo "Titolare").

È possibile contattare il Titolare inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.asmvercelli@gruppoiren.it.

CHI È IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI?



Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN.

Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a:

dpo@gruppoiren.it

PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?



La Società, in relazione alle finalità e ai fondamenti di liceità di seguito illustrati, tratta e conserva i dati personali sia su supporto cartaceo sia con l'ausilio di strumenti automatizzati, secondo logiche strettamente correlate a tali finalità e fondamenti di liceità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

FINALITÀ	DESCRIZIONE	BASE GIURIDICA
Contrattuali e legali	- Gestire il rapporto contrattuale in tutte le sue fasi (a titolo esemplificativo: attivazione, voltura, cessazione del contratto, richiesta di connessione di un nuovo stabile, fatturazione, eventuale attività di recupero credito, etc.); - Rispondere alle richieste degli utenti (comprese informative o reclami) o inviare comunicazioni afferenti la contrattualizzazione e la gestione del contratto, anche con l'invio di comunicazioni tramite servizi di messaggistica istantanea e posta elettronica; - Adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.	Contrattuale, obblighi di legge
Verifica della qualità del servizio reso (indagini di "Customer Satisfaction")	Effettuare indagini circa la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi prestati all'utenza. Le informazioni raccolte possono essere elaborate sotto forma di statistiche aggregate o, in alcuni casi, utilizzate per effettuare un ricontatto finalizzato alla corretta gestione della problematica segnalata dall'utente.	Legittimo interesse
Attività di analisi statistiche e reportistica	Svolgere attività di reportistica ed analisi, poste in essere direttamente dal Titolare, al fine di creare report e statistiche inerenti le attività svolte, per valutare, analizzare e migliorare i propri servizi.	Legittimo interesse
Attività relative ad operazioni societarie straordinarie	Svolgere attività di trattamento relative ad operazioni societarie straordinarie, ad esempio di acquisizione, fusione, scissione, etc.	Legittimo interesse
Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/contenzioso	Tutela dei diritti del Titolare in caso di controversie e gestione del contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, controversie giudiziarie, etc.).	Legittimo interesse

QUALI MIEI DATI PERSONALI VENGONO TRATTATI E COME VENGONO RACCOLTI DAL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

I dati personali trattati dalla Società, direttamente acquisiti presso l'interessato ovvero, anche al fine di dare applicazione alla Deliberazione ARERA del 28 Settembre 2017 665/2017/R/IDR (c.d. TICS), comunicati al Titolare da parte del Comune territorialmente competente, sono:

- Dati anagrafici dell'intestatario del contratto, di un suo delegato o riferimento operativo o dell'amministratore di condominio (in caso di contratto relativo ad un condominio) (a titolo esemplificativo: nome e cognome; luogo e data di nascita; indirizzo di residenza; codice fiscale; partita IVA; etc.);
- Dati di contatto dell'intestatario del contratto, di un suo delegato o riferimento operativo o dell'amministratore di condominio (in caso di contratto relativo ad un condominio) (a titolo esemplificativo: indirizzo e-mail, numero di telefonia fissa, numero di telefonia mobile);
- Dati contrattuali e relativi alla fornitura (a titolo esemplificativo: Punto di Fornitura, numero di matricola del contatore, numero cliente, codice contratto);
- Dati tecnici e relativi al work order;
- Dati catastali;
- Dati di consumi e di misura;
- Dati fatturazione;
- Dati pagamento (a titolo esemplificativo: coordinate bancarie per la gestione dei pagamenti dematerializzati, dati di riscontro del pagamento o di morosità);
- Dati anagrafici di stato civile dell'intestatario del contratto (in caso di uso domestico) (a titolo esemplificativo: numero di componenti del nucleo familiare);
- Documento d'identità o altro documento equivalente (a titolo esemplificativo: carta d'identità, passaporto).

È NECESSARIO CONFERIRE I MIEI DATI PERSONALI?

BASE GIURIDICA	È NECESSARIO IL CONFERIMENTO?
Contrattuale, Obblighi di legge	Il conferimento dei dati per le finalità Contrattuali e legali è necessario, in quanto costituisce un requisito essenziale per la conclusione e gestione del contratto e per l'esecuzione dei servizi richiesti. Un eventuale rifiuto o il conferimento d'informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe impedire la conclusione del contratto, lo svolgimento dei servizi richiesti o l'adempimento di obblighi di legge.
Legittimo interesse	La base giuridica del legittimo interesse è stata definita per ciascuna finalità (Verifica della qualità del servizio reso, Attività di analisi statistiche e reportistica, Attività relative ad operazioni societarie straordinarie, Tutela dei diritti del Titolare e gestione del precontenzioso/ contenzioso) in virtù delle valutazioni effettuate circa il bilanciamento di necessità e proporzionalità del trattamento effettuato dal Titolare in relazione a interessi, diritti e libertà fondamentali dell'Interessato. L'interessato può esercitare il diritto di opposizione, secondo le modalità descritte al paragrafo "QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?", fermo restando il diritto del Titolare all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria ovvero in caso di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento. L'eventuale opposizione non impedirà la conclusione e l'esecuzione del contratto.

QUANTO VENGONO UTILIZZATI E CONSERVATI I MIEI DATI?

I dati personali trattati saranno **conservati** per un periodo di tempo determinato nel rispetto dei seguenti criteri:

- Per la gestione del contratto e/o della richiesta;
- Per l'adempimento di obblighi legali ai quali sia soggetto il Titolare del trattamento;
- Per l'eventuale esercizio di diritti del Titolare del trattamento in sede di giudizio.

A CHI VENGONO COMUNICATI E TRASFERITI I MIEI DATI PERSONALI?

 Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare, autorizzato in qualità di Incaricato del trattamento. Inoltre, il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato dalle Società del Gruppo IREN nonché da società di fiducia del Titolare, in qualità di Responsabili del trattamento. Il loro elenco è costantemente aggiornato ed è disponibile, su richiesta, inviando una comunicazione al Titolare del trattamento.

I dati personali potranno essere trattati da soggetti che forniscono prestazioni o servizi strumentali, anche di natura tecnica ed organizzativa, per le finalità indicate nel paragrafo "PERCHÉ E COME VENGONO TRATTATI I MIEI DATI?", tra cui:

- Soggetti incaricati della gestione e assistenza degli utenti;
- Soggetti incaricati di stampare e inviare le bollette;
- Soggetti incaricati di recuperare i crediti maturati;
- Soggetti incaricati di valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio reso;
- Soggetti che effettuano servizi di data entry.

I dati personali potranno essere, inoltre, comunicati alle seguenti categorie di soggetti che operano in qualità di titolari autonomi del trattamento, tra cui:

- Enti istituzionali;
- Altre società del Gruppo IREN;
- Società di factoring.

I dati personali non saranno in alcun modo diffusi.

QUALI SONO I MIEI DIRITTI E COME POSSO ESERCITARLI?



Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del GDPR, l'interessato ha diritto di ottenere dalla Società la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei propri dati personali, il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione.

Per l'esercizio dei diritti sopraelencati, l'interessato può rivolgersi alla Società, i cui dati di contatto sono indicati al paragrafo CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO?

Infine, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante (www.garanteprivacy.it).

Ultimo Aggiornamento: settembre 2025