



DEVAL

Indicazioni per la segnalazione di reclami

Perché il suo reclamo è importante

Le osservazioni dei nostri clienti sono importanti, perché ci aiutano ad individuare gli aspetti critici del nostro servizio e ci mostrano dove intervenire per migliorare.

In linea con Deval

Prima di utilizzare questo modulo, chiami il Numero Verde 800.990.029 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 11.30 e ci racconti la sua esigenza: più spesso di quanto si immagini, i problemi segnalati trovano soluzione immediata.

Come e dove presentarlo

Può inviare il modulo, compilato negli appositi spazi:

- per posta: all'indirizzo di
Deval S.p.A. a s.u.
Via Clavalité 8
11100 AOSTA
- PEC: deval@pec.devalspa.it
- tramite fax: al numero 0165 64.73.33.

Come e quando rispondiamo

- Le invieremo una **comunicazione scritta** sulle azioni adottate per risolvere l'esigenza segnalata.
- Le risponderemo **entro 30 giorni solari** dall'arrivo del reclamo come previsto all'art.96 dell'Allegato A della Deliberazione 654/15 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
- Le comunicheremo anche i riferimenti della persona che sta seguendo la sua pratica.

Modulo per segnalazione reclamo

Spett.le
DEVAL S.p.A. a s.u.
Via Clavalitè 8
11100 AOSTA AO
PEC: deval@pec.devalspa.it

DATI ANAGRAFICI

Cognome _____ Codice Fiscale _____

Nome _____ Telefono _____

POD IT009E _____ Email _____

riportato sulla sua Bolletta, sezione DATI FORNITURA

Indirizzo ove è ubicata la fornitura

Via _____ Comune _____ CAP _____

Recapito per la risposta (se diverso da quello di fornitura)

Cognome e Nome _____ Via _____

Comune _____ Provincia _____ CAP _____

DETTAGLIO DEL RECLAMO

- tempi relativi a sopralluoghi e/o tempi di esecuzione per nuove connessioni e spostamenti
- lavori eseguiti direttamente o da terzi per conto di Deval S.p.A. a s.u.
- guasti e interruzioni di energia elettrica
- guasto funzionamento contatore elettronico - cambio non effettuato
- segnalazioni letture presunte/non reali
- qualità del servizio di somministrazione energia elettrica
- qualità contatto operatori Deval S.p.A. a s.u.
- altro

Descrivere dettagliatamente il motivo del Suo reclamo

- Documentazione allegata n. _____ Esistenza di danni materiali

Ha già inviato un precedente reclamo per lo stesso problema?

- la risposta non era chiara/completa
- il problema non è stato risolto
- il problema si è ripresentato

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa per il trattamento dei dati personali redatta da Deval ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 riportata a pag. 3 del presente modulo

Data _____ Firma del cliente _____

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ex art. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679

La società **DEVAL S.p.A. a s.u.**, Le rende noto che il trattamento dei Suoi dati personali, effettuato tramite il sito internet ("Sito") o raccolti mediante il presente modulo di contratto, avviene in ossequio al Regolamento 2016/679/UE ("GDPR").

1. Identità e dati di contatto

Il Titolare del trattamento è DEVAL S.p.A. a s.u., avente sede legale in Aosta, Via Clavalité n. 8, numero di telefono 0165.647211, posta elettronica certificata deval@pec.devalspa.it.

Il rappresentante del Titolare del trattamento è l'Amministratore Delegato pro tempore, avente domicilio presso la sede della società sopra descritta.

Il Responsabile della Protezione dei Dati ("R.P.D." e/o "D.P.O.") è stato nominato e può essere contattato ai seguenti recapiti: telefono 0166.823111; e-mail: privacydeval@devalspa.com.

2. Base giuridica

Il trattamento dei Suoi dati personali si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- 1) l'esecuzione del contratto con Lei in essere, o delle misure precontrattuali adottate su Sua richiesta;
- 2) l'adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria;
- 3) il consenso da Lei prestato, per una o più specifiche finalità.

3. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati:

- **senza il Suo consenso espresso** (art. 6 lett. b) ed e) del GDPR) per le seguenti finalità:
 - a) gestire le prestazioni richieste (ad esempio allacciamento, spostamento impianti, ecc.);
 - b) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;
 - c) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria, o da un ordine dell'Autorità;
 - d) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, etc.).

4. Dati oggetto di trattamento

I dati personali che saranno trattati, sono quelli identificativi dell'utente e della fornitura, quali a titolo meramente esemplificativo:

- cognome, nome e luogo di nascita;
- 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, potenza impegnata espressa in kW, consumo totale annuo espresso in kWh, residenza);
- modalità di pagamento e/o coordinate bancarie;
- ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti.

I dati personali possono includere:

- dati pubblici o dati conoscibili da chiunque, fermi restando i limiti e le modalità stabiliti dalla normativa comunitaria, da leggi, o regolamenti;
- dati relativi allo svolgimento di attività economiche, nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale;
- dati personali utilizzati per la valutazione del rischio creditizio raccolti presso le banche dati e sistemi finalizzati alla valutazione del rischio creditizio.

5. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati per le finalità di cui all'art. 3, lettere a), b), c) e d) è obbligatorio. Tale trattamento è necessario per consentire la stipula e la gestione del contratto e l'adempimento delle obbligazioni contrattuali; pertanto, l'omessa comunicazione dei dati comporterà l'impossibilità per DEVAL S.p.A. a s.u. di erogare i servizi richiesti.

6. Destinatari dei dati personali

I Suoi dati non saranno diffusi.

Ai fini dell'adempimento contrattuale e delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili da parte di DEVAL S.p.A. a s.u. i dati potranno essere comunicati:

- ai dipendenti ed ai collaboratori del Titolare del trattamento;
- a società terze od altri soggetti che svolgono attività in *outsourcing* per conto del Titolare del trattamento;
- a amministrazioni pubbliche e Autorità di vigilanza e controllo;
- istituti bancari e assicurativi;
- società di revisione;
- Camere di Commercio e Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- operatori ed istituzioni del mercato elettrico nazionale previsti da norme o da delibere della competente Autorità;
- consulenti commerciali, legali, nonché società o liberi professionisti per consulenza fiscale, tributaria, o aziendale, in particolare per la tenuta della contabilità e l'assolvimento degli adempimenti correlati;
- aziende appaltatrici, lavoratori autonomi ed interinali che operano per DEVAL S.p.A. a s.u..

I dati potranno essere incrociati, per finalità di aggiornamento, con altri dati in legittimo possesso di DEVAL S.p.A. a s.u., forniti da Lei in altre circostanze.

7. Trasferimento dei dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverrà su *server* ubicati all'interno dell'Unione Europea. Attualmente i *server* sono situati in Italia. I dati non saranno oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di mutare l'ubicazione dei *server* in Italia e/o Unione Europea e/o Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili stipulando, se necessario, accordi che garantiscano un livello di protezione adeguato e/o adottando le clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

8. Modalità di trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati con strumenti automatizzati e non automatizzati, assicurando l'impiego di misure idonee per la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi.

In particolare, i Suoi dati personali saranno trattati mediante:

- 1) l'uso di applicativi, sistemi automatizzati di chiamata o di comunicazione di chiamata;
- 2) comunicazioni elettroniche effettuate mediante posta elettronica, telefax, messaggi del tipo Sms (Short Message Service) o di altro tipo;
- 3) l'impiego del telefono e della posta cartacea.

9. Periodo di conservazione dei dati

I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e anche dopo la cessazione del rapporto per l'estinzione delle obbligazioni contrattualmente assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da esso derivanti.

10. Dritti dell'interessato

Lei, in qualità di interessato, ha i diritti previsti dall'Art 15 GDPR e più precisamente:

- 1) di avere conferma dell'esistenza o meno di un trattamento di dati personali che la riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai medesimi dati ed a tutte le informazioni relative al trattamento stesso;
- 2) di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti senza ingiustificato ritardo e di integrare quelli incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa;
- 3) di ottenere la cancellazione dei Suoi dati personali se: i) i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o trattati, ii) sono stati trattati illecitamente, iii) devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale, iv) ha revocato il consenso o si oppone al trattamento;
- 4) di ottenere la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: i) se contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare detta esattezza, ii) se il trattamento è illecito e Lei si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo, iii) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali Le siano necessari per l'accertamento o l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria, iv) se Lei si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto ai suoi;
- 5) di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali che la riguardano e di trasmettere tali dati ad un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti, qualora il trattamento si basi sul consenso o su un contratto e sia effettuato con mezzi automatizzati;
- 6) di opporsi, in tutto o in parte al trattamento. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di *marketing* diretto, Lei ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale *marketing* diretto. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento, salvo il caso in cui il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico;
- 7) di revocare, in qualsiasi momento, il consenso prestato. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
- 8) di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando alternativamente:

- una comunicazione a mezzo p.e.c. all'indirizzo: deval@pec.devalspa.it
- una raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Via Clavalité n. 8 - 11100 - Aosta.

12. Publicità dell'Informativa

La presente Informativa è anche pubblicata sul sito internet della Società alla sezione <http://www.devalspa.it/index.cfm/privacy.html> con espressa indicazione della data di ultimo aggiornamento.