

## 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](mailto: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 566/19 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**  
**resa ai sensi degli articoli 13 e 14 Regolamento (UE) 2016/679**

Con il presente documento (l' "Informativa"), il Titolare del trattamento, come di seguito definito, desidera informarLa sulle finalità e modalità del trattamento dei Suoi dati personali e sui Suoi diritti in qualità di interessato.

**1. Chi è il Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è DEVAL S.p.A. a s.u., con sede legale in Via Clavalité n. 8, 11100 Aosta (AO), nella persona del legale rappresentante pro tempore (il "Titolare").

Il Titolare ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali (il "DPO") che Lei potrà contattare per l'esercizio dei Suoi diritti, elencati al successivo punto **10.**, nonché per ricevere qualsiasi informazione relativamente al trattamento dei Suoi dati personali, scrivendo a: [privacy@devalspa.com](mailto:privacy@devalspa.com).

**2. Categorie di dati trattati**

**2.1. Dati personali comuni**

Per le finalità indicate nella presente Informativa, il Titolare tratta i dati 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.

**2.2. Dati personali particolari**

Il Titolare potrebbe trattare categorie particolari di dati personali riconducibili al Suo stato di salute e dei suoi familiari/conviventi o persone terze presenti presso l'abitazione al momento dell'intervento (di seguito "terzi").

I dati relativi al Suo stato di salute e quello dei terzi, per l'espletamento dei compiti previsti per il Titolare, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente.

**3. Finalità del trattamento e base giuridica**

I dati personali raccolti potranno essere utilizzati dal Titolare nell'ambito della sua attività per le seguenti finalità:

• **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) gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di distribuzione;
- c) acquisire le informazioni necessarie alla gestione dei reclami e/o delle richieste di informazioni relative ai servizi;
- d) adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria, o da un ordine dell'Autorità;
- e) gestire il contenzioso (inadempimenti contrattuali, diffide, transazioni, recupero crediti, arbitrati, controversie giudiziarie, ecc.).

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

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

**4. Natura del conferimento e conseguenze di un rifiuto di conferire i dati personali**

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.

**5. Periodo di conservazione dei Suoi dati personali**

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 per il rispetto degli obblighi di legge e regolamentari applicabili, nonché per finalità difensive proprie o di terzi fino alla scadenza del periodo di prescrizione di legge applicabile, decorrente dalla data di estinzione del rapporto di lavoro (di regola, 10 anni).

**6. Con quali modalità saranno trattati i Suoi dati personali**

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.

**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. A quali soggetti potranno essere comunicati i Suoi dati personali e chi può venirne a conoscenza**

I Suoi dati non saranno diffusi.

Per il perseguimento delle finalità descritte al precedente paragrafo **3.**, i dati personali trattati saranno conosciuti dai dipendenti, dal personale assimilato e dai collaboratori del Titolare, nonché dalle altre società facenti parte del Gruppo CVA.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano, alternativamente, in qualità di Responsabili del trattamento appositamente nominati dal Titolare nel rispetto dell'articolo 28 GDPR, ovvero in qualità di soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 29 GDPR.

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;
- a società controllanti, controllate e collegate;
- 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.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate operano, alternativamente in qualità di Responsabili del trattamento appositamente nominati dal Titolare nel rispetto dell'articolo 28 GDPR, ovvero in qualità di soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 29 GDPR.

Inoltre, i Suoi dati personali potranno essere trattati da soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo (a titolo esemplificativo, Collegio Sindacale, Società di Revisione e Organismo di Vigilanza), nonché da Enti Certificatori.

Infine, i Suoi dati personali potranno altresì essere comunicati a terzi in adempimento a un obbligo previsto da leggi, regolamenti o altre disposizioni normative nazionali o comunitarie ovvero a seguito di disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate e/o in ossequio a richieste da parte dell'Autorità Giudiziaria.

In tali casistiche, i soggetti riportati nelle sopraindicate categorie operano in qualità di Titolare autonomo del trattamento.

**9. Pubblicazione dei dati**

Si segnala che taluni dati personali potrebbero essere diffusi mediante pubblicazione sul sito internet della società, nell'apposita sezione denominata "Società Trasparente" in adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di cui al D. Lgs. n. 33/2013 e s.m.i., nonché ai sensi della legge regionale n. 20/2016 e s.m.i.

**10. I Suoi diritti in qualità di interessato**

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, in qualità di Interessato Lei potrà, alle condizioni previste dal GDPR, esercitare i diritti sanciti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR quali, a titolo riassuntivo il diritto di accesso, di rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi 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 ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Si ricorda, inoltre, che ai sensi dell'art. 7 del GDPR Lei potrà, in ogni momento, esercitare il diritto di revocare il consenso prestato senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando alternativamente:

- una comunicazione all'indirizzo: [privacy@devalspa.com](mailto:privacy@devalspa.com);
- una raccomandata a.r. al seguente indirizzo: Via Clavalité n. 8, 11100 Aosta (AO).

**11. Pubblicità dell'informativa**

La presente Informativa è anche pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione dedicata.