

✓ Istruzioni per la compilazione ed informazioni sulla procedura di reclamo

- Prima di inoltrare un reclamo leggi quanto segue.

La maggior parte dei reclami che riceviamo attengono la ricezione di una bolletta ritenuta eccessiva. Al riguardo, prima di avviare una procedura formale, si prega di verificare i consumi riportati sul contatore per escludere eventuali errori di lettura e contabilizzazione. Se il dato dei consumi è compatibile con quanto fatturato dal gestore è anche possibile, in modo empirico, controllare il funzionamento del contatore prelevando una quantità di risorsa in un contenitore graduato e verificare se il contatore ha correttamente segnato la quantità prelevata con una tolleranza consentita del +/- 5%. E' anche possibile verificare l'esistenza di perdite allorché il contatore dovesse girare nonostante tutti gli apparecchi utilizzatori risultino chiusi. L'esecuzione di tali controlli preventivi consente di verificare in tutta autonomia i motivi sottesi ad una bolletta più alta del solito. All'esito di tali controlli potrà essere inoltrato un reclamo relativamente al cattivo funzionamento del contatore che sarà verificato dal gestore o per errore di lettura-contabilizzazione ove si dovesse accertare tale evenienza. La perdita di risorsa cagionata da guasti occorsi all'impianto di proprietà dell'utente non dà luogo a rimborsi o riduzioni della risorsa consumata essendo onere e responsabilità dell'Utente l'utilizzo e la conservazione della risorsa consegnata dal gestore. Altra tipologia di reclamo più comune riguarda le bollette emesse in acconto. In questi casi la lettura esposta in bolletta potrà essere superiore o inferiore rispetto a quella riscontrabile sul contatore proprio perché si tratta di un consumo presunto. Le modalità di determinazione di tale consumo sono riferite all'ultimo consumo reale accertato e sono fatturate le quantità rapportate al periodo di fatturazione. Ad esempio, se il consumo accertato è di mc 100 all'anno, le successive fatture trimestrali saranno calcolate su un consumo presunto di mc. 25 a trimestre. Il nuovo accertamento del consumo reale determinerà in modo dinamico i nuovi quantitativi in acconto. E' comunque sempre possibile comunicare a Consac le modifiche delle abitudini di consumo dovute ad eventi quali la riduzione/incremento del numero delle persone che abitano l'immobile, le perdite idriche, l'esecuzione di lavori, l'abbandono dell'immobile anche temporaneo, ecc. Ricordiamo inoltre che sul nostro sito web www.consac.it è possibile reperire ogni utile informazione che riguarda il contratto di somministrazione ed il servizio. Il diritto ad ottenere una risposta scritta è di massimo 20 giorni dalla data di ricezione al protocollo ove non necessitano sopralluoghi esterni, ovvero 40 giorni dalla data di ricezione al protocollo ove necessitino sopralluoghi. Nel caso di reclami di particolare complessità che comportino sopralluoghi o attività specifiche il termine sarà definito e comunicato. La proposizione del reclamo, allorché riguardi una bolletta, comporta la sospensione dei termini di pagamento fino a quando il gestore non abbia fornito una risposta scritta di accettazione o diniego del reclamo ed indicato i nuovi termini di pagamento. La risposta al reclamo esaurisce la procedura amministrativa ed esplicita la posizione ufficiale del gestore rispetto a quanto oggetto di segnalazione. Ulteriori reclami sulla stessa fatturazione non modificano il nuovo termine di pagamento della bolletta che, ove non liquidata, determina l'addebito delle more ed interessi previsti e l'avvio delle procedure di recupero delle somme e/o disalimentazione.

- Compila in maniera leggibile e completa tutti i campi di interesse.
 - RIQUADRO 1: riportare il codice dell'utenza afferente al reclamo; dettagliare l'oggetto del reclamo barrando l'apposita casella e, se opportuno, fornire ulteriori specificazioni;
 - RIQUADRO 2: compilare la "SEZIONE A" se trattasi di richiedente persona fisica; compilare la "SEZIONE B" se trattasi di richiedente persona giuridica.
- Il reclamo deve essere obbligatoriamente inoltrato in forma scritta con una delle seguenti modalità:
 - per posta a "Consac Gestioni Idriche S.p.A. - via Ottavio Valiante 30 - 84078 Vallo della Lucania (SA)";
 - al n. di fax. 0974.75623;
 - all'indirizzo di posta elettronica "info@consac.it" attivando, ove si richieda ricevuta, l'avviso di ricezione / lettura;
 - all'indirizzo di posta elettronica certificata "consacgestioniidriche@arubapec.it";
 - a mano, presso gli sportelli aperti al pubblico.

✓ **Tutela e Informativa per il trattamento dei dati personali – Regolamento GDPR UE/2016/679**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati – UE/2016/679 (GDPR) il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti ad essa connessi. A tal fine Consac gestioni idriche spa, in qualità di Titolare del Trattamento dati, La informa che i dati personali che La riguardano, acquisiti in fase di stipula del contratto di fornitura o comunque comunicati nell'ambito del predetto rapporto, sono raccolti ed utilizzati esclusivamente per le finalità contrattuali, determinate e legittime. Il conferimento dei dati è pertanto obbligatorio allo scopo di dare integrale esecuzione agli obblighi contrattuali. La mancata comunicazione dei dati da parte dell'utente rende impossibile la stipulazione. Il trattamento viene effettuato con strumenti manuali e/o informatici e telematici secondo modalità di elaborazione, strettamente correlate alle finalità suddette e comunque, in modo da garantire la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati nel rispetto delle misure organizzative, fisiche e logiche previste dalle disposizioni vigenti. I dati raccolti, oggetto del trattamento, sono utilizzati e trasferiti telematicamente da Consac a società esterne incaricate della stampa della bolletta, alle quali è vietata la diffusione a terzi non legittimati, nonché ai Comuni, nel cui territorio è ubicata l'Utenza, per eventuali controlli e attività di tipo istituzionale e all'Anagrafe Tributaria. In caso di situazioni di morosità, i dati relativi a pagamenti non erogati, vengono comunicati ai competenti servizi dell'Agenzia delle Entrate, trasmessi a società terze, incaricate del recupero dei crediti o a legali esterni al fine di svolgere azioni giudiziali. Il trattamento di tali dati può comportare profilazione finalizzata esclusivamente a ragioni istituzionali. Allo scopo di migliorare il servizio, i Suoi dati personali potranno essere ceduti ad imprese che, per conto di Consac, in regime di outsourcing, effettuano attività di lettura dei misuratori, allaccio, chiusura sbocchi, ecc. In ogni caso, qualora Consac ponga in essere ulteriori trattamenti e/o comunicazioni e/o trasferimenti dei suoi dati personali relativi alla gestione del contratto, ne sarà data periodica comunicazione mediante pubblicazione nell'apposita sezione Privacy del sito istituzionale alla pagina www.consac.it/policy-privacy/. I Suoi dati personali saranno conservati per l'intera durata del rapporto contrattuale e, nel caso di cessazione dello stesso, nei termini stabiliti dalla vigente normativa. Nella Sua qualità di interessato, potrà esercitare in qualsiasi momento presso il titolare del trattamento, i diritti di cui agli artt. 12 e 15-22 GDPR consultabili nella sezione Privacy del sito istituzionale alla pagina www.consac.it/policy-privacy/ con le modalità ivi indicate, inoltre, ai sensi dell'art. 77 GDPR, potrà proporre reclamo all'autorità di controllo (www.garanteprivacy.it/) secondo le procedure previste.