

MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - SETTORE TELECALORE

(se compilato a mano si prega di scrivere in stampatello)

DATI DELL'UTENTE TITOLARE DELLA FORNITURA

Nome e cognome

Data di nascita
(gg-mm-aa)

-

-

Luogo
di nascita

Prov.

Codice Fiscale

Telefono fisso

Cellulare

Email

DATI DELLA FORNITURA

Servizio

Teleriscaldamento

Teleraffrescamento

Teleriscaldamento/Teleraffrescamento

Tipo Utenza

Domestica

Non Domestica

Codice identificativo
fornitura *

Indirizzo di fornitura

Città

Prov.

CAP

*Codice numerico utile ad identificare la fornitura: generalmente è riportato nella prima pagina della bolletta e può essere indicato come codice utenza, codice servizio, codice cliente, codice contratto.

DATI DELLA CONTROVERSIA (1 di 2)

Operatore coinvolto nella controversia

Data di invio del reclamo scritto all'Operatore (gg-mm-aa) - - Codice identificativo attribuito al reclamo dell'Operatore (se disponibile)

Risposta a reclamo scritto NON ricevuta Ricevuta ma ritenuta insoddisfacente

Data invio risposta a reclamo scritto se ricevuta (gg-mm-aa) - -

Valore (stimato) della controversia

ATTENZIONE

Per poter procedere con l'invio della presente richiesta al Servizio Conciliazione, è **OBBLIGATORIO** aver precedentemente inviato un reclamo scritto all'Operatore coinvolto nella controversia e:

aver atteso, almeno, 40 giorni solari dalla data di invio, senza che sia pervenuta una risposta scritta

o, in alternativa,

aver ricevuto una risposta scritta ritenuta non soddisfacente;

essere in possesso di un provvedimento di rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale.

Guida sintetica per la corretta indicazione dell'argomento della controversia relativa al Telecalore

Qualità tecnica del servizio

Controversie riguardanti la continuità del servizio, le interruzioni nonché le questioni attinenti la sicurezza.

Trasparenza del servizio

Controversie relative la trasparenza contrattuale, la fatturazione e prezzi/tariffe.

Qualità commerciale

Controversie riguardanti i tempi di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni), i costi indicati nei preventivi, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione della qualità commerciale del Telecalore.

Allacciamenti

Controversie concernenti i tempi di preventivazione, esecuzione di allacciamenti e recesso del contratto.

Morosità e sospensione

Controversie relative alle procedure di morosità, alla sospensione della fornitura e alla relativa riattivazione.

Danni

Controversia riguardante un cliente che ritiene di aver subito un danno (documentato o documentabile) a causa del disservizio contestato.

Altro

Controversie riguardanti argomenti non riconducibili alle categorie precedenti.

DATI DELLA CONTROVERSIA (2 di 2)

Descrizione (il motivo per cui si richiede supporto e qualunque altro elemento utile alla comprensione delle vicende)

Richieste del cliente

Incontro virtuale

Disponibilità per incontro virtuale (si prega di indicare una sola opzione)

Mattino
(dalle ore 9-10:30/10:30-12/12-13:30)

Tutto il giorno

Pomeriggio
(dalle ore 14-15:30/15:30-17/17-18:30)

Altro - dettagliare nel campo *Altra disponibilità*
(non successive alle ore 17)

Altra disponibilità

ALLEGATI OBBLIGATORI

N. 1 - Copia documento di identità, in corso di validità, del Cliente

N. 2 - Copia del reclamo inviato all'Operatore del servizio oggetto della controversia o del rinvio in conciliazione disposto in sede giudiziale

N. 3 - Ricevuta di avvenuto invio e/o ricezione del reclamo scritto inviato all'Operatore (se disponibile)

N. 4 - Copia risposta dell'Operatore al reclamo (obbligatoria in caso di avvenuta ricezione della stessa)

N. 5 – Modulo Dichiarazioni dell'Utente

ALTRI ALLEGATI (se disponibili)

N. 6 - Altri documenti utili

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI 2016/679 (GDPR)

La presente informativa è resa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) in relazione al trattamento dei dati personali effettuato nell’ambito del **Servizio Conciliazione dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente**, istituito dall’**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** (di seguito, **ARERA**) e gestito, in avvalimento, da **Acquirente Unico S.p.A.** (di seguito: **AU**), a tal fine nominata responsabile del trattamento, ai sensi, fra l’altro, dell’art. 2, commi 12, lett. m), e 24, lett. b), della legge n. 481/1995, dell’art. 27, comma 2, della legge n. 99/2009, degli art. 7, comma 6, e 44, comma 4, del d.lgs. n. 93/2011, dell’art. 1, comma 72, della legge n. 124/2017, nonché dell’art. 57-*bis*, comma 5, del decreto-legge n. 124/2019, convertito con modificazioni dalla legge n. 157/2019, delle deliberazioni ARERA 63/2021/R/com, 575/2024/R/com e del Regolamento Privacy ARERA (delibera 362/2024/A), nonché in base all’Accordo di nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell’articolo 28 Regolamento (UE) 2016/679, sottoscritto in data 27 febbraio 2026.

I dati riportati nel presente Modulo attraverso cui viene presentata una richiesta al Servizio di Conciliazione saranno trattati conformemente a quanto richiesto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679/2016 (GDPR) e saranno utilizzati al fine di evadere la richiesta relativa al “*Modulo richiesta di attivazione della procedura di conciliazione*” di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

La Società Acquirente Unico S.p.A. (d’ora in poi la “Società” o “AU”), con sede in Roma, Via Guidubaldo Del Monte, 45, tratta i dati personali raccolti nell’ambito delle attività del Servizio Conciliazione in qualità di Responsabile del trattamento per conto di ARERA, ai sensi dell’Accordo di Nomina del 27 febbraio 2026, nonché dell’art. 28 GDPR. Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”), la presente informativa fornisce agli interessati le informazioni relative al trattamento dei dati personali effettuato nell’ambito del servizio.

Acquirente Unico S.p.A. e ARERA pongono la massima attenzione alla sicurezza e alla riservatezza dei dati personali trattati, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali.

I dati richiesti nel Portale saranno trattati conformemente a quanto richiesto dal GDPR e saranno utilizzati al fine della registrazione al Portale stesso.

L’accesso al Portale può avvenire tramite l’utilizzo di un account del Sistema Pubblico di Identità Digitale (di seguito anche “SPID”) o tramite Carta di Identità Elettronica (di seguito anche “CIE”).

Per gli utenti non ancora dotati delle credenziali SPID/CIE, sarà possibile fruire dei servizi on-line accedendo al Portale mediante l’inserimento delle proprie username e password e, al fine di innalzare

ulteriormente i livelli di sicurezza in fase di accesso, di un codice OTP (One Time Password) generato automaticamente e ricevuto via SMS al numero di cellulare indicato in fase di registrazione al Portale.

Il trattamento dei dati oggetto della presente informativa si estende anche al questionario non obbligatorio di valutazione sullo svolgimento della procedura di conciliazione che il Servizio Conciliazione richiede alle parti di compilare al termine della procedura.

Titolare del trattamento, Responsabile del trattamento e Responsabile della Protezione dei dati:

- **Titolare del trattamento:**

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (“ARERA”), con sede in Piazza Cavour 5, 20122 Milano; email info@arera.it; PEC: protocollo@pec.arera.it; Centralino: +39 02655651.

- **Responsabile del trattamento:**

Acquirente Unico S.p.A., con sede in Roma, Via Guidubaldo Del Monte, 45.

- **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO/RPD):**

ARERA – RPD: rpd@arera.it

AU – RPD: rpd@acquirenteunico.it

QUALI DATI POSSONO ESSERE TRATTATI

Potranno essere trattati i seguenti tipi di dati dell’Utente (di seguito congiuntamente anche “dati personali”):

A) Dati anagrafici e di contatto: informazioni relative al nome e cognome, stato, provincia, data e luogo di nascita, sesso, codice fiscale, numero di telefono fisso e cellulare, indirizzo e-mail, posta elettronica certificata.

B) Dati relativi all’utenza: nome del fornitore/gestore, codice identificativo utenza, dati relativi a bollette, dati di pagamento, ed eventuali ulteriori informazioni, anche relative alla condizione economica e/o allo stato di salute, necessarie alla gestione della pratica.

C) Dati acquisiti tramite SPID, CIE, o altri sistemi di autenticazione: i dati conferiti dai gestori dei sistemi di autenticazione digitale e riportati nelle relative credenziali.

D) Dati forniti da terzi: ove la richiesta venga presentata da soggetti delegati dall'interessato (es. parenti, avvocati, rappresentanti di associazioni dei consumatori).

E) Dati acquisiti da fonti istituzionali: nel caso di gestione di bonus sociali, i dati relativi allo stato di salute (es. codice di esenzione e potenza contrattualmente disponibile) potranno essere acquisiti tramite enti come il Comune/CAF delegato o il sistema SGate dell'ANCI.

La Società tratta alcuni dati personali che possono essere forniti volontariamente dagli Utenti quali possono essere a titolo esemplificativo e non esaustivo dati e informazioni contenuti nell'istanza introduttiva e nella documentazione eventualmente presentata dall'Utente.

COME RACCOGLIAMO I DATI PERSONALI

La Società può raccogliere e trattare dati personali nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività istituzionali e/o per adempiere ad obblighi di legge.

La Società raccoglie i dati personali nei seguenti casi:

- registrazione/accesso al Portale per l'utilizzo dei servizi;
- **contatto tramite call center, PEC, e-mail, o altri canali indicati da ARERA per interazioni con lo Sportello.**

Se i dati personali sono comunicati per conto di terzi, è necessario che questi abbiano previamente preso visione della presente informativa.

Chiediamo di aiutarci a mantenere aggiornati i dati personali, informandoci di qualsiasi modifica dei medesimi.

PER QUALI FINALITÀ POSSONO ESSERE UTILIZZATI I DATI PERSONALI

Il trattamento delle diverse tipologie di dati è volto unicamente all'autenticazione dell'Utente e allo svolgimento delle procedure con il fine di risolvere la controversia tra la parte attrice e la/le parte/parti convenute.

Il trattamento dei dati personali deve essere legittimato da uno dei presupposti giuridici previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali come di seguito descritti:

a) **Gestione operativa e finalità a questa strettamente connesse;**

La società potrà trattare i dati personali, in esecuzione degli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa comunitaria, al fine di svolgere proprie attività.

I dati forniti verranno, inoltre, utilizzati al fine di verificare la qualità e l'efficienza del servizio fornito dallo **Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.**

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata ad ottemperare.

- b) Conformità alle richieste giuridicamente vincolanti per adempiere un obbligo legale, regolamenti o provvedimenti dell'autorità giudiziaria, nonché per difendere un diritto in sede giudiziaria.**

La Società raccoglie i Dati di contatto dell'Utente per adempiere un obbligo legale e/o per difesa giudiziaria.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata a ottemperare.

- c) Gestione della richiesta di registrazione al Portale e finalità a questa strettamente connesse.**

La Società tratterà i dati personali dell'Utente per consentire allo stesso la registrazione al Portale e l'accesso all'area riservata del Portale stesso.

Presupposto per il trattamento: obblighi di legge, cui la Società è obbligata ad ottemperare.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio: in difetto la Società non potrà consentire la registrazione al Portale e l'accesso all'Area Riservata.

- d) Finalità connesse agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o dalla normativa europea, richieste da autorità a ciò legittimate dalla legge e/o da organi di vigilanza e controllo.**

La Società può trattare i dati personali dell'Utente per adempiere agli obblighi cui la stessa è tenuta.

Presupposto per il trattamento: adempimento di un obbligo legale.

Il conferimento dei dati personali per tale finalità è obbligatorio poiché in difetto la Società si troverà nell'impossibilità di adempiere a specifici obblighi di legge.

- e) Difesa dei diritti nel corso di procedimenti giudiziari, amministrativi o stragiudiziali, e nell'ambito di controversie sorte in relazione ai servizi/attività offerte.**

La Società può trattare i dati personali per difendere i propri diritti o agire o anche avanzare pretese nei confronti dell'Utente o di terze parti.

Presupposto per il trattamento: Legittimi interesse della Società alla tutela dei propri diritti. In questo caso, non è richiesto un nuovo e specifico conferimento, poiché la Società perseguirà la presente ulteriore finalità, ove necessario, trattando i dati raccolti per le finalità di cui sopra, ritenute compatibili con la presente (anche in ragione del contesto in cui i dati sono stati raccolti, natura dei

dati stessi e delle garanzie adeguate al loro trattamento, oltre che del nesso tra le finalità di cui sopra e la presente ulteriore finalità).

I dati personali in oggetto verranno trattati dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (“ARERA”), in qualità di Titolare del trattamento, e da Acquirente Unico S.p.A., in qualità di Responsabile del trattamento, nonché dai soggetti autorizzati o eventualmente nominati responsabili o sub-responsabili del trattamento, per finalità, ai sensi della normativa vigente, inerenti alle attività istituzionali connesse al Servizio Conciliazione. In particolare, con riguardo alle previsioni delle deliberazioni dell’Autorità 383/2016/E/com e s.m.i. e 209/2016/E/com e s.m.i. recante il “Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall’Autorità” (TICO), nonché dall’Accordo di Nomina ai sensi dell’art. 28 GDPR del 27 febbraio 2016.

COME MANTENIAMO SICURI I DATI PERSONALI E DOVE

La Società adotta adeguate misure di sicurezza al fine di garantire la protezione, la sicurezza, l’integrità e l’accessibilità dei dati personali degli Utenti. Le opportune misure di sicurezza sono volte ad impedire l’accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei dati personali. Tutti i dati personali sono conservati sui dispositivi informatici protetti della Società (o copie cartacee idoneamente archiviate) o su quelli dei nostri fornitori, e sono accessibili ed utilizzabili in base ai nostri standard e alle nostre policy di sicurezza (o standard equivalenti per i nostri fornitori).

I dati personali sono trattati nel rispetto del principio di minimizzazione, **sia su supporto cartaceo, sia tramite procedure informatiche, con misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza ed evitare accessi non autorizzati da parte di terzi o personale non autorizzato.** Tutti i dati sono archiviati su sistemi informatici (**o, se necessario, supporti cartacei**), sia propri che di fornitori di servizi, **nominati ove occorra responsabili o sub-responsabili del trattamento.**

PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI PERSONALI

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti o per qualsiasi altra legittima finalità collegata. Pertanto, se i dati personali sono trattati per due differenti finalità, conserveremo tali dati fino a che non cesserà la finalità con il termine più lungo, ad ogni modo non tratteremo i dati personali per quella finalità il cui periodo di conservazione sia venuto meno.

I dati personali che non siano più necessari, o per i quali non vi sia più un presupposto giuridico per la relativa conservazione, vengono anonimizzati irreversibilmente (e in tal modo possono essere conservati) o distrutti in modo sicuro.

I dati personali sono conservati per i tempi necessari al conseguimento delle finalità istituzionali, secondo i seguenti criteri:

- **3 anni dalla chiusura del fascicolo:** per la generalità delle attività dello Sportello e per le procedure di conciliazione;
- **5 anni dalla chiusura del fascicolo:** per le pratiche relative ai bonus sociali per disagio fisico;
- **10 anni dalla chiusura del fascicolo:** per le pratiche relative ai bonus sociali per disagio economico;
- **10 anni dalla conclusione della procedura:** per i soli verbali di conciliazione o di mancata conciliazione;

I termini sopra indicati possono essere estesi qualora i dati siano confluiti in un provvedimento amministrativo ARERA o in caso di pendenza di una controversia legale. Al termine del periodo di conservazione, i dati saranno anonimizzati irreversibilmente o distrutti in modo sicuro.

Ai sensi dell'art. 12. 7 della Deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 209/2016/E/Com e s.m.i., i dati comunicati forniti nell'ambito del Servizio di conciliazione saranno conservati nella piattaforma telematica del Servizio Conciliazione per un periodo di 3 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione ad eccezione dei verbali di conciliazione o di mancata conciliazione i quali saranno conservati nella piattaforma del Servizio di Conciliazione per un periodo di 10 anni decorrenti dalla data di conclusione della procedura di conciliazione.

È fatto salvo il diritto ad una conservazione più lunga in caso di insorgenza di una controversia legale.

CHI PUÒ ACCEDERE AI DATI PERSONALI

Ai dati personali possono avere accesso:

- **i dipendenti di Acquirente Unico S.p.A. debitamente istruiti e autorizzati;**
- **i sub-responsabili del trattamento autorizzati dal Titolare per lo svolgimento di specifiche attività tecnologiche e di supporto:**
 - Oracle Italia S.r.l.;
 - YUBIK S.p.A.;
 - Namirial Spa;
 - KONECTA Spa;
 - Alveo Spa;
- **i fornitori esterni** nominati, se necessario, responsabili del trattamento o sub-responsabili, ove necessario;
- **ARERA in quanto titolare del trattamento**, per le attività istituzionali di propria competenza;
- **GSE S.p.A., per finalità connesse alla gestione dell'infrastruttura informatica, se necessario.**

I dati personali, necessari alla gestione delle attività svolte al Servizio di Conciliazione, saranno comunicati ad altri soggetti esclusivamente ai fini della gestione del servizio e dell'espletamento di adempimenti derivanti da obblighi normativi.

È possibile contattare la Società utilizzando i recapiti indicati nella sezione dedicata se si desidera chiedere di poter visionare la lista dei responsabili del trattamento e degli altri soggetti cui vengono comunicati i dati.

DIRITTI IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ogni Utente ha diritto di ottenere dalla Società, previa sussistenza del presupposto giuridico alla base della richiesta e alle condizioni previste dal GDPR:

- L'accesso ai dati personali che lo riguardano, nonché la loro rettifica;
- La cancellazione dei dati personali;
- La rettifica dei dati personali in possesso della Società che riguardano l'Utente;
- La limitazione del trattamento dei dati personali che riguardano l'Utente;
- La copia dei dati personali conferiti dall'Utente alla Società, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (portabilità) e la trasmissione di tali dati personali ad un altro titolare del trattamento;

Diritto di opposizione: gli Utenti hanno il diritto di opporsi, in tutto o in parte, all'utilizzo dei dati personali trattati dalla Società, sussistendone i presupposti previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Nel caso in cui l'Utente esercitasse uno qualsiasi dei su menzionati diritti, sarà onere della Società verificare che lo stesso sia legittimato ad esercitarlo e sarà dato riscontro, entro i termini previsti dall'art. 12 del GDPR.

Nel caso che l'Utente ritenga che il trattamento dei suoi dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dalla normativa applicabile in materia dei dati personali, ha il diritto di proporre reclamo al garante per la protezione dei dati personali, utilizzando i riferimenti disponibili sul sito internet <https://www.garanteprivacy.it/>, o adire le opportune sedi giudiziarie.

CONTATTI

- **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** ("ARERA"), Piazza Cavour 5, 20122 Milano; Email: info@arera.it – PEC: protocollo@pec.arera.it;

RPD: rpd@arera.it

- **Acquirente Unico S.p.A.**, Via Guidubaldo Del Monte, 45, Roma;

RPD: rpd@acquirenteunico.it

Data ultimo aggiornamento: 26 marzo 2026