



**Consorzio per i Servizi Territoriali
del Noce - STN Val di Sole**
Piazza Regina Elena, 17
38027 Malé (TN)

Servizio di maggior tutela

SCHEMA RECLAMO/INFORMAZIONI/SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____ Telefono _____

e-mail _____

Cliente SI NO Codice contratto n. _____

Servizio elettrico SI NO

POD IT222E _____ Indirizzo di fornitura _____

Segnala al Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole:

Data

Firma

Modulo messo a disposizione dal Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce – STN Val di Sole (p.IVA 02345700229)

Titolare del trattamento: Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole

Finalità del trattamento: dare esecuzione agli obblighi contrattuali e di legge connessi all'attivazione della fornitura, per la stipula del contratto su richiesta degli interessati, per dare corso alle modalità di pagamento convenute, per esigenze di tipo operativo e gestionale; per esigenze di controllo sui pagamenti e per le azioni conseguenti,

Base giuridica del trattamento: esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte;

Modalità del trattamento: tutti i dati sono trattati in forma cartacea ed elettronica e protetti mediante misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR;

Obbligatorietà del conferimento: il conferimento dei dati ha natura obbligatoria. Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di rispondere in tutto o in parte alle richieste presentate dagli interessati e dare esecuzione a quanto di spettanza;

Comunicazione, diffusione e destinatari: i dati possono essere comunicati ai soli terzi legittimati. I dati comunicati non saranno trasferiti extra UE. La loro diffusione avrà luogo solo laddove previsto da un obbligo di legge. I dati possono essere conosciuti dal titolare e dagli incaricati del trattamento appositamente istruiti. Oltre ai soggetti appena specificati i dati conferiti potranno essere trattati da parte di soggetti terzi, nominati responsabili del trattamento, qualora necessario per l'espletamento dell'attività da essi svolta a favore dell'Ente e nei limiti dei profili di autorizzazione per essi individuati. Il loro elenco è sempre accessibile presso la sede del titolare;

Durata del trattamento e periodo di conservazione: i dati saranno trattati per 10 anni salvo termine diverso previsto da norma di legge;

Diritti dell'interessato: l'interessato o un suo rappresentante può esercitare, senza particolari formalità, i diritti previsti dagli artt. 15 e segg. del Re. UE 16/679 rivolgendosi al titolare o al responsabile per la protezione dei dati. In particolare potrà chiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione, la limitazione, esercitare il diritto di ottenere la portabilità nonché proporre reclamo all'autorità di controllo competente ex articolo 77 del GDPR;

Responsabile Protezione Dati (RPD): la nostra Amministrazione ha designato il proprio responsabile per la protezione dei dati personali raggiungibile all'indirizzo: DPO@stnvaldisole.it

Nota per la compilazione del modulo: esente da autentica della firma ai sensi dell'art. 3, comma 10 della Legge 127/1997 ed esente da imposta di bollo ai sensi dell'art. 37 del D.P.R. 445/2000.

Servizio di maggior tutela

NOTA INFORMATIVA SULLE MODALITA' DI INOLTRO DI RECLAMI / SUGGERIMENTI / RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

Il reclamo sul servizio ricevuto o sulla mancata osservanza degli obblighi aziendali può essere segnalato in forma scritta al Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole con le seguenti modalità:

- ▶ compilando e spedendo il presente modulo di reclamo, disponibile anche presso gli uffici aperti al pubblico;
- ▶ inviando un fax al numero 0463 901116
- ▶ inviando una lettera all'indirizzo:

Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole
Piazza Regina Elena, 17
38027 Malé (TN)

- ▶ tramite email al seguente indirizzo: info@stnvaldisole.it
- ▶ tramite PEC al seguente indirizzo: male.stnvaldisole@pec.it

Il Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole si impegna a rimuovere le irregolarità riscontrate e a rispondere al Cliente entro 40 giorni solari dalla data di ricevimento del reclamo.

Ai sensi dei Testi Integrati approvati con Delibere 646/2015/R/eel e 413/2016/R/COM e s.m.i., il Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole assegnerà un numero di protocollo ufficiale ed eseguirà la registrazione dei reclami in ingresso, ai fini di eventuali successive operazioni di verifica.

Nella risposta motivata verranno indicati i seguenti dati essenziali:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni;
- b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo incaricato di fornire eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata della fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicabili;
- d) la descrizione di tempi delle eventuali azioni correttive già poste in essere dal Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole;
- e) l'elenco della documentazione allegata.

Se il Cliente non dovesse ritenersi soddisfatto della risposta e delle modalità di risoluzione del reclamo, il Consorzio per i Servizi Territoriali del Noce - STN Val di Sole si renderà disponibile per ulteriori successivi chiarimenti, fatta salva per il Cliente la possibilità di interessare lo Sportello per il Consumatore di ARERA.